

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ROSIELY DE SOUSA REIS

**ACESSIBILIDADE NO TURISMO E HOTELARIA: O ESTUDO DE CASO DO
CLUBE CANDEIAS, ESPORTE, LAZER E RECREAÇÃO.**

CURITIBA

2014

ROSIELY DE SOUSA REIS

ACESSIBILIDADE NO TURISMO E HOTELARIA: O CASO DO CLUBE CANDEIAS,
ESPORTE, LAZER E RECREAÇÃO.

Trabalho de graduação apresentado às disciplinas de Orientação e Supervisão de Estágio e Projeto em Planejamento e Gestão de Turismo II e Projeto em Planejamento e Gestão de Turismo II, Curso de Turismo, Setor de Ciências Humanas, Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof^a.Dr^a. Luciane de Fátima Neri.

CURITIBA

2014

RESUMO

O segmento do Turismo acessível como nicho de mercado começa a instigar profissionais do turismo e da hotelaria de modo a identificar as expectativas, desejos e interesses de seu público alvo. Assim, a proposição deste trabalho de conclusão de curso encontra-se no cerne do desenvolvimento de questionamentos relacionados à como estabelecimentos de lazer e recreação, o caso da Rede Candeias Esporte, Lazer e Recreação, trabalham questões relacionadas à acessibilidade. O objetivo desta pesquisa é identificar se o clube de férias Candeias possui acessibilidade necessária para atender pessoas com deficiência física, visando por meio de um manual melhorar lacunas encontradas no Clube, relacionadas ao planejamento da acessibilidade em seus estabelecimentos de hospedagem. A metodologia aplicada consistiu em uma pesquisa bibliográfica qualitativa, exploratória descritiva, utilizando como instrumento de coleta um questionário estruturado, aplicado em sete unidades próprias da Rede distribuídas pelo Brasil, resultando na identificação da necessidade de conhecimento sobre acessibilidade por parte dos profissionais que trabalham diretamente com o público, bem como dos gestores entrevistados da Rede.

Palavras-chave: Acessibilidade. Meios de Hospedagem. Pessoas com deficiência. Candeias.

ABSTRACT

The segment Accessible tourism as a niche market begins to instigate professionals of tourism and hospitality in order to identify the expectations, desires and interests of your target audience. Thus, the proposition of this work of completion is central to the development of questions related to leisure and recreation facilities, the case of Network Candeias Sport, Leisure and Recreation, working issues related to accessibility. The objective of this research is to identify if the vacation club Candeias accessibility features needed to serve persons with disabilities, aimed through a manual to improve gaps found in the Club, referring to the planning of accessibility in their lodging establishments. The methodology consisted of a qualitative, exploratory descriptive literature, using as instrument to collect a structured questionnaire administered in seven units of own network across Brazil, resulting in the identification of the need for knowledge about accessibility by professionals who work directly with the public, as well as the managers interviewed Network.

Keywords: accessibility. Lodging Facilities. People with disabilities. Candeias.3.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO1: VAGAS EM ESTACIONAMENTO.....	40
QUADRO 2: MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DOS HOTÉIS.....	49
QUADRO 3: MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM, CATEGORIA FLAT/APART HOTEL.....	50
QUADRO 4: UNIDADES PESQUISADAS.....	56
QUADRO5: SITUAÇÃO DAS UNIDADES CANDEIAS QUANTO À ACESSIBILIDADE	68
FIGURA 1: VAGA DE ESTACIONAMENTO PERPENDICULAR AO MEIO-FIO	41
FIGURA2: SINALIZAÇÃO HORIZONTAL.....	42
FIGURA 3: SINALIZAÇÃO VERTICAL.....	42
FIGURA 4: CALÇADA REBAIXADA.....	42
FIGURA 5: SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACESSO.....	43
FIGURA 6: SINALIZAÇÃO HORIZONTAL.....	43
FIGURA 7: RAMPA DE ACESSO.....	44
FIGURA 8: ESPAÇO PARA A ROTAÇÃO DE CADEIRA DE RODAS.....	44
FIGURA 9: DIMENSÕES DE BALCÕES DE RECEPÇÃO.....	45
FIGURA 10: DIMENSÕES DOS ARMÁRIOS.....	46
FIGURA 11: ESPAÇO LIVRE PARA ROTAÇÃO NOS BANHEIROS.....	47
FIGURA 12: QUARTOS.....	47
FIGURA 13: COZINHAS.....	48

LISTA DE TABELA

TABELA 1: DADOS GERAIS DAS UNIDADES	58
---	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
2 REVISÃO DE LITERATURA	11
2.1 Pessoas com Deficiência e a Inclusão Social por meio do turismo.	11
2.2 A Hospitalidade voltada à pessoa com Deficiência.....	19
2.3 O Turismo e o fator Acessibilidade como diferencial.	21
2.4 A questão da Acessibilidade na hotelaria	28
2.5 O contexto normativo e Legal acerca da Acessibilidade.....	31
2.6 O clube de Férias Candeias.....	38
2.7 NBR9050/2004 Como parâmetro normativo da Acessibilidade Brasileira	40
2.8 Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem	49
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	53
3.1 Tipo de Pesquisa	53
3.2 Técnicas de Pesquisa	54
3.3.1 Construção do instrumento de coleta dos dados	55
3.3 COLETA DE DADOS	48
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....	48
4.1 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS.....	48
4.2 INTERPRETAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	54
5 PROJETO DE TURISMO.....	59
5.1 DESCRIÇÃO DA PROPOSTA DO PROJETO.....	95
5.2 ETAPAS PARA EXECUÇÃO DO PROJETO.....	95
5.2.1 Descrição das etapas para a execução do projeto	95
5.2.2 Descrição dos recursos humanos envolvidos em cada etapa.....	98
5.2.3 Descrição do orçamento e dos desembolsos por etapa.....	98
5.2.4 Avaliação do retorno do investimento.....	99
REFERÊNCIAS	80
APÊNDICES	88

1 INTRODUÇÃO

As pesquisas relacionadas à atividade turística, ao longo de seu desenvolvimento vêm apresentando lacunas acerca do seu objeto de estudo, suas temáticas multidisciplinares, despertam interrogações referentes à como o planejamento da atividade, por exemplo, envolve questões relacionadas à acessibilidade, suas visões, concepções e sua aplicabilidade nos equipamentos turísticos, como é o caso dos meios de hospedagem.

A acessibilidade está intimamente ligada ao desenvolvimento de atividades cotidianas, não sendo exclusivo da pessoa com deficiência a necessidade de equipamentos adaptados, haja vista que o acesso aos espaços de lazer, desporto e outros são direitos constitucionalmente garantidos a todos os cidadãos.

Dentro desta perspectiva, como rege a declaração dos direitos da pessoa com deficiência Art. 46. parágrafo III, lhes é garantido “a prática desportiva formal e não-formal como direito de cada um e o lazer como forma de promoção social”, bem como no parágrafo VIII do mesmo artigo, deve-se “estimular a ampliação do turismo à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a oferta de instalações hoteleiras acessíveis e de serviços adaptados de transporte”.

Desta forma, a proposição deste projeto encontra-se no cerne do desenvolvimento de questionamentos relacionados à como estabelecimentos de lazer e recreação, como o caso do Candeias Esporte, Lazer e Recreação, trabalham questões relacionadas ao planejamento da acessibilidade em suas instalações.

Haja vista que seu público, denominado de sócio, procura suas unidades com o intuito do lazer, entretenimento, e as definições deste clube são de serviços voltados à família. Assim, surgem alguns questionamentos relacionados à acessibilidade, por exemplo, como o sócio com deficiência está inserido neste processo, as unidades do clube lhe oferecem a estrutura necessária para o seu lazer e recreação?.

A motivação para escolha deste tema se encontra no fato deste ser um ambiente de trabalho produtivo e hospitaleiro, onde a discente que propõe a pesquisa desenvolve suas atividades laborais diárias, despertando curiosidades no sentido de entender se este mesmo ambiente se encontra hospitaleiro e receptivo para todas as pessoas que dele fazem usufruto, e neste caso em especial, as pessoas com deficiência física.

A importância do desenvolvimento de pesquisas neste âmbito está relacionada ao fato de que apesar de ser constitucional a garantia do lazer a todos, apenas por meio de observação direta pode se comprovar se este direito está sendo respeitado, pois as limitações físicas não podem ser barreiras para que esta pessoa se desenvolva e goze de seus plenos direitos como cidadão.

Neste sentido, este trabalho possui o seguinte problema: O clube de férias Candeias possui acessibilidade necessária para atender as pessoas com deficiência física? , e como objetivo geral: Averiguar se os estabelecimentos hoteleiros que fazem parte da rede Candeias possuem acessibilidade necessária para atender as pessoas com deficiência física, com o fim de propor ações para melhorias nas lacunas encontradas no Clube de férias Candeias, relacionadas ao planejamento da acessibilidade.

Como objetivos específicos propõem-se: Caracterizar o objeto de pesquisa; definir padrões de acessibilidade recomendados pela norma NB9050 para meios de hospedagem e lazer; averiguar a acessibilidade do Clube de Férias Candeias; analisar os dados coletados contrastando com a normativa vigente para definir o nível de acessibilidade do Clube; verificar a existência de UHS adaptadas e sua taxa de ocupação e investigar se os funcionários do Clube Candeias estão preparados para atender aos hóspedes com deficiência.

Com esses objetivos e análise destas questões, visa se por meio do Projeto de turismo propor melhorias nas lacunas encontradas no Clube de férias Candeias, relacionadas ao planejamento da acessibilidade, com o desenvolvimento de manual instrutivo acerca da acessibilidade e sua relação com o turismo e os meios de hospedagem.

Este trabalho está estruturado da seguinte forma em sua revisão literária, com tópicos relacionados às Pessoas com deficiência e a Inclusão social por meio do turismo, para definir quem será o objeto de estudo a sua importância como ator social, bem como a garantia de sua inclusão social por meio do turismo. O tópico seguinte sobre a hospitalidade voltada à pessoa com deficiência visa detalhar aspectos da hospitalidade como o fator relevante para o processo de inclusão da pessoa com deficiência por meio da atividade turística.

O tópico posterior com a temática de acessibilidade na hotelaria visa em específico adentrar questões relacionadas a como os meios de hospedagem se fazem acessíveis para a recepção de pessoas com deficiência, os tópicos que seguem estão contextualizando as leis e as normas que regem a acessibilidade, suas garantias, bem como os deveres estabelecidos para seu pleno cumprimento, e assim o tópico seguinte está falando do clube de férias Candeias, que será o objeto de estudo para análise dos parâmetros normativos de acessibilidade, que virão no último tópico com a especificação da norma regente a NBR9050/2004, regulamentada pela lei 10.098, de 19/12/2000.

Nos procedimentos metodológicos foram descritas as técnicas de pesquisa escolhidas para alcançar os objetivos propostos, bem como quais instrumentos de coleta serão utilizados nesse processo. Assim, na tabulação e interpretação de dados foram elencados quais os parâmetros para avaliar os dados coletados, e chegar aos objetivos finais se as unidades do candeias são ou não acessíveis para pessoas com deficiência física.

O cronograma, tópico posterior, possui as prerrogativas das atividades desenvolvidas em meio ao espaço de tempo no qual devem acontecer. As considerações preliminares possuem a visão do que se pretende alcançar ao longo do desenvolver das pesquisas, assim como as referências utilizadas no processo metodológico e seus anexos: documentos coletados para a pesquisa e apêndices: os documentos produzidos para a pesquisa, formulário e manual.

O projeto de turismo desenvolvido a partir dos resultados da pesquisa identificou a necessidade de conhecimento sobre acessibilidade por parte dos colaboradores entrevistados da Rede Candeias, tendo como proposição a confecção

de um manual instrutivo com distribuição impressa e por meio de plataforma digital, que auxilie na busca para o preenchimento das lacunas relacionadas à acessibilidade nos estabelecimentos de hospedagem da Rede.

2 REVISÃO DE LITERATURA

O capítulo a ser estudado aborda a relação estabelecida entre pessoas com deficiência, quem é este público e a inclusão social desenvolvida por meio da atividade turística, e como esta pode contemplar o acesso das pessoas com deficiência ao lazer e ao turismo, desfrutando-os de maneira saudável, visando às garantidas de lazer e entretenimento constitucionais.

2.1 Pessoas com Deficiência e a Inclusão Social por meio do turismo.

O Brasil, país com uma população total de 190.755.799, de acordo com o Censo demográfico do IBGE 2010, possui cerca de 45.623.910 (23,9%) de pessoas que se declararam com algum tipo de deficiência ou incapacidade, apresentando em relação ao último Censo, realizado em 2000, um expressivo crescimento neste número de pessoas. Naquela ocasião, 24.600.256 (14,5%) da população total, assinalaram algum tipo de deficiência ou incapacidade, ou seja, em dez anos aumentou em quase 10% a quantidade de pessoas que admitem ter alguma deficiência no país.

Diante deste cenário, pensar as atividades sociais como o turismo, por exemplo, sem incluir essa parcela da população, sem conhecer a demanda de suas

necessidades, sua capacidade de produção econômica, de consumo de bens e serviços, é relegar uma quantidade expressiva de pessoas ao ostracismo, e negar a capacidade de atuação e transformação como atores sociais de um país.

Para a denominação abordada no decorrer do plano escolheu-se **Pessoa com deficiência**, haja vista a evolução das denominações. De acordo com Sassaki (2003), a trajetória dos termos utilizados ao longo da história da atenção às pessoas com deficiência no Brasil foi longa, abaixo algumas descrições feitas pelo autor.

Seguindo neste pensamento Sassaki (2003) aponta que as pessoas com deficiência eram chamadas de “Os inválidos” no começo da história, durante séculos, romances, nomes de instituições, leis, mídia e outros meios mencionavam “os inválidos”. O termo significava “indivíduos sem valor”. Aquele que tinha deficiência era tido como socialmente inútil, um peso morto para a sociedade, um fardo para a família, alguém sem valor profissional. Em pleno século 21, ainda se utilizava este termo, embora já sem nenhum sentido pejorativo.

Segundo Sassaki (2003) os incapacitados, termo utilizado durante o século 20 até por volta de 1960, significava, de início, “indivíduos sem capacidade” e, mais tarde, evoluiu e passou a significar “indivíduos com capacidade residual”. Durante várias décadas, era comum o uso deste termo para designar pessoas com deficiência de qualquer idade. Uma variação foi o termo “os incapazes”, que significava “indivíduos que não são capazes” de fazer algumas coisas. Foi um avanço da sociedade reconhecer que a pessoa com deficiência poderia ter capacidade residual, mesmo que reduzida. Mas, ao mesmo tempo, considerava-se que a deficiência, qualquer que fosse o tipo, eliminava ou reduzia a capacidade da pessoa em todos os aspectos: físico, social, psicológico, etc.

Para Sassaki (2003) por volta de 1960 até cerca de 1980, pessoas com deficiência eram taxadas de os defeituosos / os deficientes / os excepcionais, significando assim “Os defeituosos” “indivíduos com deformidade” (principalmente física). “Os deficientes”, “indivíduos com deficiência” física, intelectual, auditiva, visual ou múltipla, que os levava a executar as funções básicas de vida (andar, sentar-se, correr, escrever, tomar banho etc.) de uma forma diferente daquela como

as pessoas sem deficiência faziam. E isto começou a ser aceito pela sociedade. "Os excepcionais" significava indivíduos com deficiência intelectual.

Sasski (2003) coloca que a sociedade passou a utilizar estes três termos, que focalizam as deficiências em si sem reforçarem o que as pessoas não conseguiam fazer como a maioria. Simultaneamente, difundia-se o movimento em defesa dos direitos das pessoas superdotadas (expressão substituída por "pessoas com altas habilidades" ou "pessoas com indícios de altas habilidades"). O movimento mostrou que o termo "os excepcionais" não poderia referir-se exclusivamente aos que tinham deficiência intelectual, pois as pessoas com superdotação também são excepcionais por estarem na outra ponta da curva de inteligência humana.

Seguindo no tema acerca da nomenclatura, de acordo com Sasski (2003) o termo Pessoas deficientes passou a ser utilizado em 1981 até cerca de 1987. Pela primeira vez em todo o mundo, o substantivo "deficientes" (como em "os deficientes") passou a ser utilizado como adjetivo, sendo-lhe acrescentado o substantivo "pessoas". A partir de 1981, nunca mais se utilizou a palavra "indivíduos" para se referir às pessoas com deficiência. Foi atribuído o valor "pessoas" àqueles que tinham deficiência, igualando-os em direitos e dignidade à maioria dos membros de qualquer sociedade ou país. A Organização Mundial de Saúde (OMS) lançou em 1980 a Classificação Internacional de Impedimentos, Deficiências e Incapacidades, mostrando que estas três dimensões existem simultaneamente em cada pessoa com deficiência.

Entretanto Sassaki (2003) coloca que alguns líderes de organizações de pessoas com deficiência contestaram o termo "pessoa deficiente" alegando que ele sinaliza que a pessoa inteira é deficiente. Este termo somente utilizado em países de língua portuguesa foi proposto para substituir o termo "pessoas deficientes". Pela lei do menor esforço, logo reduziram este termo para "portadores de deficiência". O "portar uma deficiência" passou a ser um valor agregado à pessoa. A deficiência passou a ser um detalhe da pessoa. O termo foi adotado nas Constituições Federal e Estadual e em todas as leis e políticas pertinentes ao campo das deficiências

Conselhos, coordenadorias e associações passaram a incluir o termo em seus nomes oficiais Pessoas com necessidades especiais / pessoas portadoras de necessidades especiais por volta de 1990, o termo surgiu primeiramente para substituir "deficiência" por "necessidades especiais". Daí a expressão "portadores de necessidades especiais". Depois, esse termo passou a ter significado próprio sem substituir o nome "pessoas com deficiência".

Sassaki (2003) aponta que o termo pessoas especiais por volta de 1990 apareceu como uma forma reduzida da expressão "pessoas com necessidades especiais", constituindo um eufemismo dificilmente aceitável para designar um segmento populacional. O adjetivo: "especiais" permanece como uma simples palavra, sem agregar valor diferenciado às pessoas com deficiência. O "especial" não é qualificativo exclusivo das pessoas que têm deficiência, pois ele se aplica a qualquer pessoa.

O termo Portadores de direitos especiais de acordo com Sassaki (2003) apareceu por volta de maio de 2002. Para o autor o termo "portadores" já vem sendo questionado por sua alusão a "carregadores", pessoas que "portam" (levam) uma deficiência. O termo "direitos especiais" é contraditório porque as pessoas com deficiência exigem equiparação de direitos e não direitos especiais como colocado.

A denominação Pessoas com deficiência surgiu por volta de 1990 até hoje e além, "Pessoas com deficiência" passa a ser o termo preferido por um número cada vez maior de adeptos, boa parte dos quais é constituída por pessoas com deficiência. Elas esclareceram que não são "portadoras de deficiência" e que não querem ser chamadas com tal nome.

Sassaki (2003) afirma que os valores agregados às pessoas com deficiência são: 1) o do empoderamento [uso do poder pessoal para fazer escolhas, tomar decisões e assumir o controle da situação de cada um]. 2) o da responsabilidade de contribuir com seus talentos para mudar a sociedade rumo à inclusão de todas as pessoas..

Os movimentos mundiais de pessoas com deficiência, incluindo os do Brasil, de acordo com Sassaki (2003) estão debatendo o nome pelo qual elas desejam ser chamadas. Mundialmente, já fecharam a questão: querem ser chamadas de "pessoas com deficiência" em todos os idiomas. E esse termo faz parte do texto da Convenção Internacional para Proteção e Promoção dos Direitos e Dignidade das Pessoas com Deficiência, a ser aprovada pela Assembleia Geral da ONU em 2003 e a ser promulgada posteriormente através da lei nacional de todos seus países membros.

Assim, a atividade turística como transformadora das relações sócio-econômica-espacial, também se faz responsável pela não exclusão/ segregação, desta camada social, independente de suas limitações físicas, psicológicas, credo, gênero, entre outras.

E neste sentido, uma noção mais abrangente do turismo na sociedade envolve ir além da questão econômica, como um elemento primordial para a Inclusão Social, que segundo Sassaki (1997, p. 3), em seu conceito é:

“O processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade. A inclusão social constitui, então, um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidade para todos”. (SASSAKI, 1997, p. 3).

Deste modo, pensar o turismo dentro do processo de inclusão social, abrangendo setores da população, onde o acesso a determinados serviços, encontram-se restritos, por conta do não preparo para receber esta demanda, expande a visão do turismo como potencializador social e dinamizador das relações espaciais.

O processo de inclusão social procura direcionar a visão da sociedade para a reflexão do sentido de “normalidade”, incutido nas pessoas com alguma deficiência, já que ao referir-se ao deficiente o mesmo é tido como incapaz, haja vista sua forma de “funcionamento”, não se “adequar” aos padrões da “normalidade social”.

Assim, Trindade (2004) aponta que a pessoa com deficiência é vista como doente, sem necessidade de fazer turismo; visão que inibiu as oportunidades e os direitos desse segmento e afetou a qualidade do turismo, que passa pela adaptação e acessibilidade dos serviços existentes.

Para não pensar a deficiência como sinônimo de incapacidade a NBR 9050 (2004, p. 3) apresenta a deficiência como a: “redução, limitação ou inexistência das condições de percepção das características do ambiente ou de mobilidade e de utilização de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos, em caráter temporário ou permanente”.

Ou seja, ter sua condição de “funcionalidade” reduzida e/ou limitada, ou mesmo não existir condições necessárias da percepção de características do ambiente ou de mobilidade, não significa que outras formas de adaptação a estas situações não possam ser utilizadas, não culminando consequentemente em incapacidade funcional.

Assim, para Aguirre *et al.* (2003), tornar acessível a essas pessoas, os serviços e produtos oferecidos à população em geral, adaptados ao atendimento de suas necessidades em específicas é o início da busca de uma resposta à problemática da inclusão, além de uma troca de mentalidade no agir, porque a acessibilidade é principalmente um problema de solidariedade, de se relacionar com o outro, ou seja, de hospitalidade.

Atualmente a política nacional visa à integração, entendendo a inclusão no sentido amplo, envolvendo as esferas culturais, socioeconômicas e políticas (LAVALLE, 2003). Mesmo porque como afirma Singer (2002, p. 30) não existe “nenhuma razão logicamente imperiosa que nos force a pressupor que uma diferença de capacidade entre duas pessoas justifique uma diferença na

consideração de atributos aos seus interesses”. Ou seja, os interesses nacionais não podem ser excludentes, devem alcançar as necessidades de todos independente de sua situação funcional.

Seguindo este pensamento, a atividade turística pode ser fator de inclusão social, pois as pessoas com deficiência são consumidores em potencial para os serviços de turismo que ainda não são atendidos pelas empresas do setor (FARIA; MOTTA, 2010).

Por fazer parte do setor de serviço ao ser garantido o seu acesso algumas atitudes devem ser tomadas. Segundo Muller (2003, p. 68), o “turismo deve, além de se tornar mais eficiente e melhorar sua qualidade, ser mais autêntico e mais humano”.

De acordo, com Boia (2000) a atividade turística detém a capacidade de aproximar pessoas das mais diversas culturas, etnias, grupos sociais e condições físicas ou mentais, em torno de interesses comuns: viajar, conhecer lugares, descansar, sentir-se bem, o turismo deveria propiciar de forma igualitária a socialização de todas as pessoas. Tal socialização seria, portanto, uma ferramenta importantíssima para a integração das pessoas com necessidades especiais na sociedade, diminuindo preconceitos e evitando a segregação.

Ou seja, por meio do turismo, pode se obter a inclusão social, respeitando as necessidades individuais, adequando o serviço à demanda de pessoas com deficiências, melhorando sua qualidade de vida, se reinventando de acordo com as especificidades apresentadas, trazendo um sentimento de pertencimento social, cidadania, coletivismo e humanidade, assim Mendes e Paula (2008, p. 341), afirmam que “o isolamento social que o individualismo acarreta, gera uma alienação social”.

Assim, a busca da inclusão das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida no turismo faz parte de um processo de mudança na forma de planejar o turismo, (BORDA, G. Z; DUARTE, D. C; MEIRELES, 2013).

Seguindo esta vertente, o turismo como fator inclusivo pautado pela hospitalidade só se fará presente nas relações entre pessoas com deficiência e sem deficiência quando as principais barreiras forem quebradas. Para Mendes e Paula

(2008, p. 335) “Apenas após essas conquistas é que podemos, efetivamente, falar em inclusão social seja no trabalho, no turismo ou na educação”.

Os empreendimentos turísticos além da importância ética ganham em credibilidade e fortalecem sua imagem junto aos consumidores, ao fazerem uso da inclusão social, como estratégia de desenvolvimento de seus negócios. Como salientado na publicação “O que as Empresas podem fazer pela Inclusão das Pessoas com Deficiência” do Instituto Ethos (2002, p.19):

As empresas têm uma grande capacidade de influir na transformação da sociedade. Mesmo as mudanças de caráter interno repercutem diretamente na vida dos funcionários, suas famílias e na comunidade com a qual a empresa se relaciona. Além da motivação ética e da determinação legal, a empresa tem outro motivo relevante para adotar uma política inclusiva em relação à pessoa com deficiência: ela pode obter benefícios significativos com essa atitude. Um dos ganhos mais importantes é o de imagem. (INSTITUTO ETHOS, 2002, p.19)

Seguindo esta lógica, Santos (2001), afirma que o universalismo que queremos hoje é aquele que tenha como ponto em comum a dignidade humana. A partir daí, surgem muitas diferenças que devem ser respeitadas, que podem trazer melhorias significativas para a sociedade e as empresas, em especial as do setor turístico que praticam a inclusão social.

Tais iniciativas, contudo, não são suficientes para garantir às Pessoas com Deficiência acesso às alternativas de lazer nas cidades brasileiras. Baker, Stephens e Hill (2002) defendem que a verdadeira inclusão das pessoas com deficiências na sociedade como consumidores só ocorrerá quando for dada voz a tais indivíduos para que eles digam que adaptações precisam ser feitas e de que forma isso deve acontecer.

Desta maneira, Coriolano (2005) nos coloca que a exclusão social precisa ser banida, por meio da indignação de todos, aplicando estratégias, que vão além dos conceitos acadêmicos, com ações concretas, para a evolução humana e a participação efetiva de todos no mercado, no consumo e no lazer e turismo.

2.2 A Hospitalidade voltada à pessoa com Deficiência.

Para considerar a inclusão social como primordial ao desenvolvimento de uma nação, os meios para seu alcance perpassam por algumas questões, além da adaptação física, outro quesito igualmente importante que deve ser trabalhado para o pleno atendimento a esse público, refere-se à hospitalidade, que para Baptista (2002 p.158) é “um acontecimento ético por excelência, devendo dizer respeito a todas as práticas de acolhimento e de civilidade que permitem tornar a cidade um lugar mais humano”. Baptista (2002) coloca também que a hospitalidade além de ser um modo privilegiado de encontro interpessoal, o bem receber é a abertura da consciência para fora de si, testemunhada por outra pessoa.

Ao se realizar um novo recorte ao conceito, com o objetivo de integrá-lo ao conceito de inclusão social das pessoas com deficiência, considera-se que a hospitalidade pode ser definida como acessibilidade. Ela constitui-se na legitimação da igualdade entre todos; é a efetivação do direito que cada cidadão tem de ir e vir, de tomar suas próprias decisões e de ter a melhoria da qualidade de vida. Segundo Silva e Gonçalves (2006, p.11), acessibilidade “refere-se à possibilidade de uso de estruturas urbanas, edificações públicas ou privadas sem maiores dificuldades por parte de qualquer pessoa”.

Para Cardoso e Strassburger (2012) a hospitalidade apesar de não eliminar os problemas de acessibilidade, serve para amenizá-los bastante. Mas para isso é preciso estar bem preparado, pois as necessidades de uma pessoa com deficiência, na maioria das vezes são específicas para cada tipo de deficiência. Além disso, a acessibilidade não deve ser vista apenas como uma ação social, mas como uma estratégia para conquistar este segmento de mercado emergente.

Assim, tendo em vista que as pessoas com deficiência já estão inseridas ou se inserindo no mercado de trabalho e são consumidores em potencial que se

interessam e adquirem vários tipos de serviços, dentre esses, os serviços turísticos, pois com relação à inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, a proporção de pessoas com ocupação por mais de 10 anos ou mais de trabalho é de 60,3% para os homens deficientes e de 71,0% para os homens que declararam não possuir nenhuma deficiência, as mulheres que trabalham fora representam 51,4% da população sem deficiência contra 37,8% das mulheres com deficiência. Fonte: (IBGE, 2010).

Começa-se a pensar nos fatores que agregam valor para que estas pessoas tenham infraestrutura necessária às suas necessidades. Fatores estes como adaptabilidade de todos os locais desde o perímetro urbano para que a locomoção seja facilitada independente da deficiência, até os meios de transporte em geral, os locais de hospedagem incluindo as dependências, dormitórios, banheiros e etc. (REIS, 2010).

Segundo Araújo *et al* (2008) há falta de preparo dos profissionais na área, o que se torna especialmente problemático diante da constatação de que a satisfação do consumidor depende fortemente do desempenho dos funcionários. Os autores chamam a atenção para o fato de que esses profissionais não têm a visão do lazer como instrumento social, mas como atividade de finalidade exclusivamente comercial. Tal visão gera problemas de ordem social, causando dificuldades para a inclusão de pessoas com deficiência no lazer.

Neste sentido, Burnett (1996) defende que as organizações sejam orientadas para o atendimento de consumidores com necessidades especiais mantendo preocupação permanente com conveniência, preço, pois os deficientes costumam ter um custo de vida elevado, proatividade e responsabilidade por parte da brigada de atendimento, adequação em suas instalações físicas, atenção especial durante as primeiras horas do dia, pois em geral os deficientes praticam suas atividades mais cedo e incluir em seu quadro funcional pessoas com deficiência, pois os mesmos sensivelmente entendem a demanda das necessidades deste público.

Seguindo a lógica da hospitalidade no atendimento dos consumidores com deficiência Kaufman (2011) coloca que a organização deve evitar lidar com estes consumidores como se fossem clientes de segunda categoria, por exemplo,

tentando escondê-los da vista dos demais clientes, flexibilizar a oferta de bens e serviços para atender as suas demandas especiais, assim como dar atenção as sugestões advindas de colaboradores que possuam deficiência , organizando grupos para debater a questão junto a organização como um todo.

2.3 O Turismo e o fator Acessibilidade como diferencial.

O turismo, segundo o conceito adotado pelo Ministério do turismo MTUR (2009, p.4) fundamenta-se no conceito de turismo estabelecido pela Organização Mundial de Turismo – OMT (2001), adotado oficialmente pelo Brasil, que compreende “as atividades que as pessoas realizam durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras”.

Neste sentido, Coriolano (2005, p. 299), afirma que o turismo é uma das mais novas modalidades do processo de acumulação, que vem produzindo novas configurações geográficas e materializando o espaço de forma contraditória, pela ação do estado, das empresas, dos residentes e dos turistas.

Para Oliveira (2001), o turismo entendido como alternativa ao desenvolvimento sócio econômico assume cada vez mais relevância na sociedade atual. De acordo com Cunha e Cunha (2005), a qualidade de vida da população que vive nos locais que investem em turismo tende a melhorar devido à geração de emprego, ao aumento na renda e às mudanças estruturais.

Entretanto, quando se analisa o turismo, normalmente o foco principal direciona-se à economia, com informações acerca das possibilidades de geração de receita e de empregos. O turismo precisa ser analisado, também, sob o enfoque social, garantindo a aceitação e valorização da diversidade humana e assumindo um papel de reorientação dos espaços e das atitudes sociais (SILVA; BOIA, 2006).

O Art. 2.2 do Código de Ética do Turismo (1999) diz que as atividades turísticas devem respeitar a igualdade entre homens e mulheres, devem tender a promover os direitos humanos e, especialmente, os particulares direitos dos grupos mais vulneráveis, especificamente as crianças, os idosos, os deficientes, as minorias étnicas e os povos autóctones.

Assim, as descrições legais dentro do DECRETO 5.296 de 02/12/2004 que regulamenta as Leis 10.048, de 8/11/2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19/12/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

Segundo Cabezas (1994), a acessibilidade refere-se à possibilidade de uso de estruturas urbanas, edificações públicas ou privadas, sem maiores dificuldades por parte de qualquer pessoa. Ela constitui-se na legitimação da igualdade entre todos; é a efetivação do direito de ir e vir de cada cidadão. Até meados da década de 1960, a acessibilidade na área turística era um assunto praticamente desconhecido.

De acordo com a lei 10.098, de 19/12/2000, que regulamenta a norma NBR 9050/2004, a acessibilidade é a condição básica para que uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida possa utilizar com segurança e autonomia, seja ela assistida ou não, de espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, edificações, transportes e meios de comunicação.

Neste sentido Aguirre *et al* (2003), afirma que a plena acessibilidade ao meio físico é uma das condições necessárias para a equiparação de oportunidades em toda a comunidade que se propõe a desenvolver a qualidade de vida e o acesso ao turismo.

O turismo acessível pretende possibilitar que pessoas com alguma necessidade específica, incluindo dimensões de acesso relativas à mobilidade, visão, audição e cognição, consigam desempenhar as suas funções de forma

independente e com igualdade e dignidade através de produtos, serviços e ambientes turísticos adequados (BUHALIS; DARCY, 2011, p. 10).

Segundo Alba e Martinez (2014, p. 210), “la relevancia de este segmento de mercado para el mismo viene justificada por dos razones fundamentales: el número de efectivos que lo integran así como su participación cada vez mayor en el mercado turístico”,

Para Mendes e Paula (2008, p. 335) a contribuição do turismo é possibilitar que:

“As pessoas com deficiência conheçam suas capacidades e desenvolvam suas habilidades de maneira prazerosa, em contato com ambientes diversos e pessoas fora do seu círculo habitual; é ajudá-la a compreender melhor aquilo que deseja e necessita, com vistas a um aumento na qualidade de vida e maior participação como cidadã; em suma, é fazer com que ela migre do papel de coadjuvante para o de protagonista”. (MENDES; PAULA, 2008, p. 335)

Estudos realizados para os Jogos Paraolímpicos de Londres 2012 concluem que as pessoas com deficiências tendem a não viajar sozinhas e são frequentemente acompanhadas por algum profissional especializado, familiares ou amigos. Dos acompanhados, mais de 50% viaja com o companheiro, 20% com o filho e 21 a 25% com um assistente, promovendo um aumento nos gastos com alojamento em mais de 25% (FMET, 2004, p. 13).

Deste modo, Trindade (2004) aborda que muitas são as vantagens ofertadas por esses turistas, este segmento de clientes revela preferência pela baixa temporada, o que pode ajudar a diminuir os efeitos da sazonalidade, forte tendência à fidelização quando satisfeitos com o produto/serviço encontrado, até mesmo pela dificuldade atual de encontrar oferta adequada e razoável efeito multiplicador, pois um turista com deficiência dificilmente viaja sozinho.

No entanto, Deville (2009) observa que, grande parte das pessoas com algum tipo de deficiência encontra inúmeras dificuldades no acesso às atividades turísticas, devido à existência de barreiras nos diferentes componentes do

equipamento turístico, o que parece denotar a falta de atenção por parte dos agentes do setor do turismo.

Apesar da EMBRATUR (1987, p.10) estabelecer que devam ser garantidas “às pessoas portadoras de deficiência, condições seguras e adequadas de recepção e acessibilidade autônoma a edificações e equipamentos de interesse turístico”.

Segundo Darcy (2009), as pessoas com deficiência enfrentam muitos obstáculos para consumir serviços de turismo, notadamente em razão de as agências de turismo, os hotéis e até mesmo as companhias aéreas não estarem preparadas para atenderem as necessidades desses consumidores.

Para que o turismo possa desenvolver de maneira adequada a acessibilidade algumas barreiras necessitam ser quebradas, Mendes e Paula (2008), elencam em suas pesquisas, uma série de barreiras à plena acessibilidade. Assim, de acordo com o Manual de Orientação de turismo e acessibilidade (2006, p. 10), entende-se barreiras como “Qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação”.

Assim, o primeiro grupo de barreiras refere-se às arquitetônicas, que dificultam ou impossibilitam o trânsito em vias públicas e em espaços de uso público e privado, como aeroportos, prédios, ruas, hotéis, museus e transportes. O segundo grupo concentra as atitudes preconceituosas, como as referentes ao consenso social da incapacidade de trabalho de uma pessoa apenas pelo fato de a mesma apresentar uma deficiência. O terceiro grupo trata da comunicação, ou seja, qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a comunicação, como a falta de sinalização específica para as pessoas cegas.

O quarto grupo engloba os decretos, leis e normas, conhecidos como programáticas, que, apesar de invisíveis, dificultam a utilização de diversos serviços. O quinto grupo identifica as dificuldades instrumentais, existentes em ferramentas, equipamentos, enfim, em utensílios e instrumentos de trabalho. O sexto grupo integra as barreiras nos métodos e técnicas de trabalho, como treinamento e desenvolvimento de recursos humanos, limitando a integração da pessoa com

deficiência ao ambiente de trabalho devido à ausência de um treinamento dos outros colaboradores para entender a deficiência.

Neste sentido, a questão da acessibilidade envolve a quebra das barreiras existentes na comunicação, no relacionamento entre as pessoas, na arquitetura, nos instrumentos utilizados no dia-a-dia, nas leis, além da assimilação dos conceitos de diversidade humana, qualidade de vida e empoderamento. De acordo com Mendes e Paula (2008, p. 335) “Sem acessibilidade não se pode falar em inclusão social nem em hospitalidade. Acima de tudo, a hospitalidade supõe a quebra de barreiras e a superação de preconceitos, permitindo uma interação na diversidade”.

Segundo o Programa de Ação Mundial para Deficientes proposto pela ONU (1982) as pessoas com deficiência passam a ser reconhecidos também como sujeitos de direitos, declarando que o meio determina o efeito de uma deficiência ou de uma incapacidade de uma pessoa quando esta é relegada à invalidez, quando lhe são negadas as oportunidades, inclusive aos aspectos fundamentais como a vida familiar, a educação, o trabalho, a habitação, a segurança econômica e pessoal, a participação em grupos sociais e políticos, as atividades religiosas, os relacionamentos afetivos e sexuais, o acesso às instalações públicas, à liberdade de movimentação e o estilo geral da vida diária, incluindo nessa realidade o acesso à comunicação.

Surge assim o reconhecimento de que pessoas com deficiência sejam consideradas cidadãs possuidoras de direitos e obrigações, partícipes e construtoras da sociedade.

Para destacar a possibilidade de inclusão dessas pessoas, Oliveira (1999) adotou a escrita da palavra “deficiência” com uma alteração simbólica – dEficiência – de forma a destacar a ambiguidade do termo. Em seu trabalho, a autora procurou confirmar a hipótese de o “deficiente” poder ser eficiente, concorrendo em iguais condições com pessoas “normais”, desde que consideradas suas diferenças.

Ainda que se tenha obtido avanços nas pesquisas relacionadas ao estudo do turismo e a acessibilidade, a maioria dos estudos considera que todos são pessoas perfeitamente capazes de tomar suas decisões, de se locomoverem sem auxílio e detentores de todos os sentidos (audição, visão, tato, olfato, paladar).

Mesmo as construções públicas, em sua maioria, são desenvolvidas e construídas sob o julgamento de que todos seus possíveis usuários são pessoas sem limitações físicas ou mentais. (KRIPPENDORF, 1989).

Para os cadeirantes as barreiras arquitetônicas estão entre as mais preocupantes, de acordo com Sassaki (2003). O aspecto mais recorrente desse tipo de barreira é a falta de rampas e de banheiros adaptados. Para Burnett (1996) e Castell (2008) o problema das instalações físicas é o mais recorrente no que se refere ao impedimento de uma pessoa com deficiência exercer plenamente o papel de consumidor.

Sob o aspecto da necessidade de adaptação física dos estabelecimentos, Daruwalla e Darcy (2005) enfatizam a necessidade do trade turístico reconhecer que não oferecer serviços acessíveis pode ser considerado uma prática discriminatória e isso pode resultar em procedimentos legais com consequências graves, não só pelas perdas financeiras diretas, mas também pelas consequências ao nível da imagem negativa da empresa.

A falta de informação também se torna um agente complicador, porque muitas pessoas com deficiência nem imaginam que existam opções de lazer acessíveis. (RUDDLELL; SHINEW, 2006).

Segundo Devile (2002) o grupo de turistas classificados como deficientes ou com mobilidade reduzida tem, mais do que qualquer outro, necessidade de uma informação específica detalhada e fidedigna para a decisão das suas opções de férias de modo a evitar situações constrangedoras e experiências desagradáveis durante uma viagem. Complementando, Silva e Boia (2003) entendem que este segmento, além de mais bem informado de seus direitos e mais exigente, busca qualidade nos serviços, quando dedica seu tempo livre ao turismo.

De acordo com Cabezas (1994) se tais obstáculos são diminuídos ou extintos, as viagens podem deixar de ser um desafio, um “tiro no escuro”, considera que a viagem da pessoa com deficiência é um desafio atualmente, uma vez que não existem garantias da boa recepção, da qualidade do atendimento.

Para Silva e Gonçalves (2006, p.28), de forma geral, as atividades de lazer desempenham um papel muito importante na reabilitação das pessoas com necessidades especiais, principalmente aquelas que envolvem atividades físicas. Além de sua função terapêutica, há também a psicológica e social. O lazer e o turismo, como forma de lazer que é, podem auxiliar na maior integração de pessoas com necessidades especiais à sociedade, minimizando preconceitos e estereótipos.

As mudanças em termos de acessibilidade tendem a agradar também aos consumidores não deficientes, não somente em razão da percepção de uma imagem corporativa mais integrada ao contexto social, como também por aspectos funcionais: a substituição de portas pesadas por um dispositivo automático, por exemplo, tende a ser apreciada por idosos, crianças, pessoas carregadas de compras. As modificações nos padrões de atendimento quando se passa a investir em presteza e empatia, dimensões da qualidade em serviços são percebidas favoravelmente por todas as categorias de clientes. (LOVELOCK; WRIGHT, 2003).

Os consumidores com deficiência demandam serviços com características específicas o que não quer dizer serviços de baixa qualidade, ou sem variabilidade, para Woodliffe (2004) um posicionamento orientado para usuários com deficiência endossa a necessidade de se fornecer várias alternativas de serviços para os consumidores deficientes, não uma única oferta padronizada, como se costuma fazer para o público em geral.

Segundo Todaro (2005), no que diz respeito a serviços de turismo, funcionários bem treinados para atender as pessoas com deficiências são mais desejáveis do que adaptações arquitetônicas.

Sob o aspecto mercadológico, é válido lembrar a argumentação de Devile (2009) que considera um fator relevante desse segmento o seu alto nível de fidelização, pois, quando satisfeitos, tendem a regressar àqueles destinos que lhes garantam acessibilidade, haja vista a pouca oferta de serviços acessíveis de qualidade.

Deste modo, entende-se que a acessibilidade no turismo visa, primordialmente, o reconhecimento do outro (a pessoa com deficiência) em seus

direitos e responsabilidades. Busca, portanto, colocá-lo não como alguém “digno de pena”, mas como alguém capaz de exercer todas as atividades turísticas de forma equânime – como um ser igual.

De acordo com Pereira (2011), eliminar barreiras de acesso significa garantir espaços que atendam a todas as necessidades especiais e o planejamento de locais de turismo universais e inclusivos. Faz-se necessário ressaltar que não é a pessoa com deficiência que precisa se adaptar à sociedade, mas é a sociedade que deve se adaptar e oferecer serviços e produtos a todos, sem restrições e com respeito à diversidade e diferenças de necessidades entre as pessoas.

Para Flores e Spindola, (2006, p.28) é fundamental aceitar que a acessibilidade não é uma questão de filantropia ou de respeito às leis, mas sim de respeito aos seres humanos e a todas as suas peculiaridades e individualidades. Smith, Soares e Amorim, (2013, p. 99) colocam que “estar preparado para atender estes turistas pode significar muito mais do que o jargão socialmente correto “fazer a nossa parte”.

Somente com uma profunda mudança de mentalidade o turismo poderia ser conduzido de forma mais humana, inclusiva, trazendo resultados mais benéficos e duradouros em nível de perspectivas sociais e financeiras.

2.4 A questão da Acessibilidade na hotelaria

A acessibilidade é fator importante para o desenvolvimento da atividade turística, não apenas para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, mas para seus usuários como um todo, em seus diversos setores, e neste caso em especial na hoteleira.

De acordo com Castelli (2003) uma organização hoteleira pode ser entendida como sendo uma empresa que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada. Para a EMBRATUR (1987, p.20), “A empresa

hoteleira é a pessoa jurídica que explora ou administra meios de hospedagem e que tem em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira”.

Para Cardoso e Strassburger (2012), a hotelaria assim como o turismo, deve obter conhecimento quanto à diversidade e peculiaridades das pessoas, portanto a capacitação profissional deve ser adequada e abrangente, pois atende seres humanos na prestação dos seus serviços, evitando-se equívocos no tratamento com as pessoas que possuam necessidades especiais, os quais deverão ser evitados.

Neste sentido, todos os equipamentos turísticos, inclusive os hoteleiros, devem disponibilizar serviço acessível aos seus clientes. A EMBRATUR (1987) recomenda que todos os empreendimentos de interesse turístico, incluindo-se os meios de hospedagem, devem disponibilizar equipamentos e pessoal capacitado para o atendimento a essas pessoas. Para tanto, há diversas recomendações que se estendem desde a rampa de acesso na entrada, até jogos em braile e funcionários de portaria, recepção e postos de informação capazes de interpretar a linguagem de sinais.

No que tange à hotelaria, é preciso notar que as pessoas com deficiências físicas têm a necessidade de obter acesso fácil a todas as áreas do hotel (FARIA; MOTA, 2010). É extremamente frustrante para eles quando não conseguem locomover-se pelas áreas comuns do hotel, como piscinas, restaurantes e quadras esportivas (GOULART, 2007).

Segundo Carvalho, Suzano e Almeida (2008), as barreiras mais comuns encontradas para as pessoas com deficiência nos logradouros de lazer são de natureza atitudinal, comunicacional e arquitetônica. As duas primeiras têm forte ligação com a falta de preparo dos atendentes, em virtude, por exemplo, de a maioria dos funcionários de hotéis e restaurantes não ter qualquer tipo de competência para atender um deficiente.

Além da acessibilidade motora, Moreira (2008) ressalta que existem outras necessidades dentre as pessoas com deficiências, como por exemplo, a deficiência auditiva ou a visual. Nesse sentido, a preocupação do hotel em oferecer serviços adequados aos hóspedes, não deve ficar restrita somente ao apartamento, mas sim

deve estar presente em todos os ambientes e serviços que o hospede venha a utilizar. Corroborando com o tema Alba e Martinez (2014, p.215), afirmam que:

“Los hoteleros deberían implantar sistemas de evaluación continua de sus instalaciones que les permita identificar las dependencias en las que se hace preciso mejorar la accesibilidad permitiendo así, eliminar las barreras físicas existentes”.(ALBA ; MARTINEZ ,2014, p.215)

No entanto, Goulart (2007) coloca que muitos hoteleiros interpretam a adaptação do seu meio de hospedagem como um gasto. Porém, em alguns hotéis somente uma pequena modificação na disposição dos móveis, já resolvia um grande problema de acesso. Geralmente as adaptações são criadas para gerar facilidades às pessoas com deficiência, mas que muitas vezes devem agradar a todas as pessoas que utilizam determinado espaço. Uma rampa ao invés de uma escada, com certeza também será bem mais confortável para idosos, gestantes, carrinhos de bebês, crianças, malas com rodinhas e até mesmo pessoas com mobilidades reduzidas temporárias.

Neste sentido, Cardoso e Strassburger (2012), apontam que os hoteleiros colocam algumas barras de apoio no banheiro e acreditam que o problema está resolvido. Independente destas regras, o gestor hoteleiro deve lembrar-se das demais exigências normativas das edificações, como rampas, elevadores, plataformas e balcões, entre outros. O caminho para a construção de um hotel acessível ou inclusivo é diretamente relacionado à concepção de uma sociedade inclusiva.

Outro quesito apontado por Gilmore e Rentschler (2002), é a comunicação com o público alvo de pessoas com deficiência que é um ponto tão crucial quanto à adaptação das instalações físicas da organização.

Para Cabezas (1994) é importante saber quais as garantias que o hotel oferece no sentido de entrar, sair e usar o hotel e uma das coisas mais características entre as pessoas paraplégicas é pensar na questão dos banheiros e toaletes, a tal extremo que muitas pessoas deixam de fazer viagens de férias porque

não têm a certeza de que vão encontrar um lugar adequado para suas necessidades de hospedagem.

Desta forma, não é apenas a pessoa com deficiência que deixa de viajar, mas sim toda a família. Geralmente, essas pessoas necessitam de auxílio constante, dependendo do problema. Neste contexto, ao se conquistar a pessoa com deficiência como turista, não é só ele que está se conquistando, mas também sua família ou grupo de amigos.

2.5 O contexto normativo e Legal acerca da Acessibilidade

Diante das prerrogativas características ao turismo acessível, há que se elencar a legislação como de grande relevância, para a garantia e aplicabilidade dos direitos da pessoa com deficiência. Neste sentido, algumas normas, leis, decretos, entre outras formas de garantias constitucionais foram aplicadas ao longo dos anos.

De acordo com Cardoso e Strassburger (2012), o Brasil como signatário da ISO – International Organization for Standard – que é a maior desenvolvedora mundial de normas internacionais voluntárias. Normas Internacionais para especificações de arte para produtos, serviços e boas práticas, ajudando a tornar a indústria mais eficiente e eficaz que através de consenso global ajudam a quebrar as barreiras ao comércio internacional. Fonte: (ISO, 2014).

Assim, o Brasil tem acesso às normas do mundo todo e promove a máxima integração possível entre todas as normas internacionais, para poder contemplar em sua legislação, boa parte daquilo que o mundo vem desenvolvendo, em termos de direitos e assistências a pessoa com deficiência.

Deste modo, de acordo, a lei 10.098, de 19/12/2000, que regulamenta a NBR 9050/2004 considera-se deficiente a pessoa que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de algum tipo de atividade. Bem como, aqueles

que possuem Mobilidade reduzida, como a dificuldade de movimento, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência.

A NBR 9050/2004 também entende por pessoa com mobilidade reduzida, além da pessoa com deficiência, o idoso, o obeso, a gestante. De acordo com esta norma as deficiências podem ser classificadas em; Deficiência Física, Deficiência auditiva, Deficiência visual e Deficiência mental.

Assim para a Norma deficiência Física é a alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.

Assim como a Deficiência auditiva é a Perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (Db) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. Deficiência visual: Acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.

E a Deficiência mental para a NBR9050 é o Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho. Deficiência múltipla: Associação de duas ou mais deficiências.

No presente trabalho serão destacadas a pessoa com Deficiência Física e com mobilidade reduzida. Para as pessoas com deficiência e/ou Mobilidade Reduzida o

turismo, além de renovar forças e integrá-las, proporcionando a melhoria de sua qualidade de vida, pode, ainda, auxiliar na recuperação, quando possível, de sua saúde física e/ou mental, além de prevenir muitos problemas de fundo emocional.

Com relação ao exercício pleno dos seus direitos, Pinto (2012) considera que nas últimas décadas pessoas com deficiência e pesquisadores em todo o mundo têm contribuído para a mudança radical das percepções sociais sobre a deficiência. A autora considera que essa mudança implicou também uma reconsideração dos dilemas da igualdade e da diferença no contexto da deficiência.

Na Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência no Decreto nº 3.298, de dezembro de 1999, referente à Lei nº 7.853 de 24 de outubro de 1989, estão previstos uma série de direitos, Brasil (1989, p. 4):

“Art. 7º São objetivos da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência: I – o acesso, o ingresso e a permanência da pessoa portadora de deficiência em todos os serviços oferecidos à comunidade; II – integração das ações dos órgãos e das entidades públicos e privados nas áreas da saúde, educação, trabalho, transporte, assistência social, edificação pública, previdência social, habitação, cultura, desporto e lazer, visando à prevenção das deficiências, à eliminação de suas múltiplas causas e à inclusão social”. (BRASIL, 1989, p. 4):

Diante deste contexto, para assegurar o direito de acessibilidade às pessoas com deficiência, a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT lançou a NBR9050/2004, que regulamenta a Lei 10.098, de 19/12/2000, estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.

Seguindo esta ideia, para o pleno desenvolvimento do turismo Brasileiro, o Ministério do Turismo e a Associação Brasileira da Indústria Hoteleira – ABIH, exigem, de acordo com o Sistema Brasileiro de Classificação Hoteleira – SBClass, que o hotel tenha estrutura adequada para receber com comodidade as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, através de: rampas, elevadores, banheiros, teclados, balcões, telefones, além de uma infinidade de equipamentos, produtos e

acessórios. Visando desta forma tornar possível o turismo Acessível. A NBR 9050/2004 por meio da Lei 10.098, de 19/12/2000, traz condições para que os meios de hospedagem ofereçam acessibilidade para hóspedes que sejam pessoas com deficiência e dá um prazo de 30 meses a partir de sua promulgação para os estabelecimentos serem adaptados.

Corroborando com esta prerrogativa, Silva (2004), nos aponta que no Brasil, em 1999 a EMBRATUR lançou um Manual de Recepção e Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos para definir com detalhes de como deveriam ser os meios de hospedagem adaptados. Embora a utilização não seja obrigatória, o manual mostrava as adaptações que deveriam ser feitas nos projetos hoteleiros. Pela quantidade de serviços que os hotéis oferecem como: alimentação, alojamentos, sala de reuniões, dependências de lazer e afins, são esses os equipamentos turísticos que mais exigem adaptações.

A partir de 2003, com a criação do Ministério do Turismo, a acessibilidade no turismo vem tomando outros rumos no que tange a Administração Federal, atingindo dessa forma outras esferas governamentais. Com a assinatura do decreto Federal nº 5296/2004 que regulamenta a NBR 9050/2004, por meio das Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade pessoas com deficiência, e com mobilidade reduzida passam a ter o direito de fazer turismo como mais um meio de integração social.

Algumas iniciativas foram tomadas no Brasil com o intuito de fornecer informações a respeito de serviços de lazer adaptados para pessoas com deficiência. Uma dessas ações foi realizada pela EMBRATUR, que criou um manual de acessibilidade para as PcD (MANUAL, 2009).

Todas as barreiras impostas às pessoas com deficiência somados provocam o confinamento de cerca de 70% dessas pessoas que terminam por se manter em casa, sem trabalho e, muitas vezes, sem estudos de acordo com Côrtes; Duarte, (2000), ainda que seus direitos sejam garantidos pela Constituição Brasileira (direito de locomoção, de acesso, à educação, ao trabalho, à saúde e ao lazer) e conforme

as Leis de Direito ao Turismo, da Organização Mundial do Turismo, Artigos I e III ,Brasil (1989, p. 12):

“1º. O direito de cada um ao repouso e ao prazer, à limitação razoável do horário de trabalho, a licenças periódicas pagas e à liberdade de movimento ilimitada, dentro dos limites da lei, é universalmente reconhecido. 2. O exercício deste direito constitui um fator de equilíbrio social e de melhoria da consciência nacional e universal. [...] os Estados devem: [...] encorajar a adoção de medidas que permitam a todos participar do turismo doméstico e internacional, [...] dando uma atenção especial ao turismo para jovens, idosos e deficientes” (BRASIL ,1989, p. 12).

De acordo com Silva e Gonçalves (2006, p.13) “além do caráter constitucional de garantidas de acesso ao lazer e turismo existem, ainda, o social e o psicológico”. No contexto mundial atual, as mudanças ocorrem com uma enorme velocidade e as pessoas procuram adaptar-se a cada instante às novas situações provocadas pela grande concorrência no mercado de trabalho. Assim, o turismo aparece como agente renovador de forças físicas e mentais, fator de integração social e intercâmbio cultural, podendo auxiliar na melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência.

Neste contexto, segundo Cardoso e Strassburger (2012, p.11) “pode-se dizer que no Brasil a existência de uma legislação que incentive e exija a acessibilidade para todos, é um grande passo no processo de inclusão social e na equiparação de oportunidades para esse segmento da sociedade”.

No entanto, apesar da existência das leis é necessário que os empresários avaliem os benefícios da adaptação de seu estabelecimento, não somente por seu caráter econômico positivo, mas também por sua imagem socialmente melhorada e por sua contribuição para uma sociedade mais justa e inclusiva. Os gastos com tais adaptações devem ser considerados investimentos e não despesas. Além dos fatores ético e social, o acesso às empresas hoteleiras é previsto nos Art. 46 e 51 do Decreto nº 3.298, de dezembro de 1999, que regulamenta a Lei nº 7.853 de 24 de outubro de 1989 que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa

portadora de deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Brasil (2000, p. 45):

“Art. 46. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta responsáveis pela cultura, pelo desporto, pelo turismo e pelo lazer dispensarão tratamento prioritário e adequado aos assuntos objeto deste Decreto, com vista a viabilizar, sem prejuízo de outras, as seguintes medidas: [...] VIII – estimular a ampliação do turismo à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a oferta de instalações hoteleiras acessíveis e de serviços adaptados de transporte”. (BRASIL, 2000, p. 45).

Neste sentido, a partir do momento da admissão no hotel de qualquer turista, seja ele pessoa com deficiência ou não, ele tem direito de acordo com Pires (1983, p. 38):

a) À plena utilização das dependências alugadas, durante o período do contrato; b) A beneficiar-se dos serviços normais do hotel, compreendendo a utilização de todas as instalações públicas, bem como de todas as vantagens concedidas à clientela. (PIRES, 1983, p. 38).

Para Silva e Boia, (2003), ainda que as pessoas com deficiência tenham leis que as amparem, entre a lei e a realidade ainda existem muitas barreiras. Muitos empresários não têm conhecimento da obrigatoriedade de haver funcionários deficientes em empresas com mais de 100 funcionários. Outros deixam de contratar pessoas com deficiência com receio de passarem uma imagem negativa de suas empresas. Porém, pesquisas e estudos diversos mostram que este tipo de ação inclusiva, relativa à responsabilidade social só melhora a imagem da empresa junto aos consumidores / clientes.

Ainda não há conscientização suficiente por parte dos empresários quanto à importância do recebimento de turistas com deficiência. Segundo Krippendorf (1989, p. 146), os caminhos do turismo para estas questões não podem mais se basear no que o empresário quer, visto que “a mobilidade individual tornou-se uma coerção,

uma necessidade e um direito. Ela se exprime, antes de tudo, pelo direito a automobildade”.

Por meio da conscientização dos empresários e da adaptação de suas empresas, pode-se começar a pensar em um turismo para todos, em cidades com acessibilidade universal, atingindo, assim, o turismo verdadeiramente inclusivo e contribuindo para uma sociedade mais ética e justa.

Assim, é possível perceber que existem leis e normas decretadas e sancionadas pelo poder público designadas à proteção dos direitos da pessoa com deficiência, que garantem o pleno exercício de sua autonomia e cidadania, protegendo e resguardando seus direitos como pessoa e de acesso a qualquer local, inclusive, para fins turísticos. Entretanto as leis, decretos e normas de nada adiantam enquanto as pessoas não se sentirem responsáveis pela melhora da qualidade de vida, enquanto não houver um sentimento de pertencimento a comunidade no que se relaciona a pessoa com deficiência.

Para estabelecer parâmetros de acessibilidade, alguns conceitos estipulados, para entender quando uma unidade está de acordo com a norma no caso acessível, quando está se encontra de maneira adaptada, e quando é adaptável.

Neste sentido, de acordo com Souza (2014), o espaço acessível pressupõe o uso igualitário de todas as pessoas, sem limites ou restrições de necessidades especiais, em todos os sentidos de uso e ocupação do espaço construído, desde a inauguração. O termo acessível implica tanto acessibilidade física como de comunicação. Deverão ser necessariamente, acessíveis, os espaços públicos, os edifícios públicos e os espaços comuns, sejam privados ou públicos, independentemente do uso ou da função.

Assim para Souza (2014) o ambiente adaptado é aquele que não teve, em sua concepção, nenhum dos conceitos anteriores e recebeu adaptação que, não necessariamente, será tecnicamente adequada, mas uma construção criativa para resolver necessidade emergencial para se adaptar às necessidades dos usuários.

Souza (2014) coloca que o projeto de adaptação deverá sempre respeitar as normas de acessibilidade e atender às necessidades específicas do usuário, o que não será tarefa fácil, uma vez que o espaço construído não foi pensado para ser modificado como no conceito de construção adaptável. Mais que isso, estudos apontam que o custo de adaptar pode chegar a 35% do valor do metro quadrado gasto na construção original além de contribuir para aumentar o volume de Resíduo Sólido de Construção Civil onde a geração de entulho de reforma representa em torno de 80% de todo volume produzido.

Assim de acordo com Souza (2014) um espaço adaptável é aquele que, em sua concepção, foi considerado o fato de que os usuários apresentam necessidades constantes e que mudam com o tempo. Tem como princípio tornar fácil a mudança, a partir da origem da construção, prever modificações ao longo do tempo, como, por exemplo, reformas rápidas, sem mexer em estrutura, ou mesmo sem alterar espaços comuns.

Segundo esta linha pensamento a autora coloca que um exemplo didático é pensar na altura das barras de apoio nos banheiros, antes mesmo da necessidade de instalá-las, e com isso projetar a tubulação de água a uma distancia segura dessa futura instalação. Isso evita furos, reparos e grandes obras para a simples instalação de um equipamento de segurança que, desde o início, é sabido ser necessária sua colocação futura. Para tanto, devem ser respeitadas, em projeto, duas condições mínimas de desenho- a largura dos acessos e espaços futuros de circulação de uma cadeira de rodas.

Neste sentido, o espaço adequado é aquele cuja, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento possuem características que foram originalmente planejadas para serem acessíveis.

2.6 O clube de Férias Candeias

O Candeias Esporte Lazer e Recreação foi criado no ano de 1968 com o intuito de proporcionar férias às famílias, com preços módicos, e acesso ao longo dos anos às instalações do Clube, para a recreação e o lazer. Seu primeiro empreendimento foi o Hotel Candeias I, localizado no Balneário de Piçarras, estado de Santa Catarina. No verão de 1968/1969, inúmeras famílias de associados foram atendidas, comprovando o sucesso e aceitação do empreendimento em menos de um ano após seu lançamento.

Atualmente, a Rede de Hospedagem composta por mais de 200 unidades entre hotéis, apart-hotéis, casas e apartamentos mobiliados localizados em pontos turísticos de referencia de norte a sul do país, atendendo a mais de 200.000 pessoas anualmente. As unidades da rede candeias são divididas, de acordo com o POP (2014, p.3) em:

Unidades Próprias: Unidades em que o candeias possui valor de hospedagem e é aceito tickets (bonificação de acordo com o título do proprietário, com bonificação ou sem bonificação) durante a baixa e media temporada. Unidades do Candeias.

Unidades Arrendadas: São de administração do candeias, mas não são próprias e também possuem na maioria das vezes valores menores de hospedagem, e podem ou não aceitar ticket em media e baixa temporada. **Unidade de Repasse:** São unidades que o Candeias possui acordo tarifário, nas quais as reservas são efetuadas sem consulta. **Unidade Conveniada:** São unidades que o Candeias possui acordo tarifário, nas quase não podem efetuar reserva sem prévia consulta de vagas na unidade.

O crescimento da rede proporcionou parcerias com outras empresas, como o Beto Carreiro, desconto nos passaportes para os associados do clube, Serra Verde desconto nos bilhetes de trem, Unipraias, entre outras, agregando novos serviços à questão da assistência em nível de hospedagem, ao qual se propõe o clube, tornando o Candeias um grande Clube de Serviços e em permanente desenvolvimento.

Sendo assim, de acordo com o endereço eletrônico do Clube Candeias (2014) A Missão do Clube é “Proporcionar à Família melhor qualidade de vida, através de Férias econômicas, com respeito mútuo e credibilidade”. E a sua visão: “Seremos reconhecidos como únicos e pioneiros, no Turismo Familiar Econômico, com qualidade”.

2.7 NBR9050/2004 Parâmetro normativo da Acessibilidade Brasileira

A NBR9050/2004 regulamentada pela lei 10.098, é o parâmetro norteador da acessibilidade brasileira, assim para os efeitos desta Norma, aplicam-se as seguintes definições que serão utilizadas como norteadores da pesquisa.

Quadro de Exigências e recomendações da NBR 9050/2004 para hotéis.

O número de vagas para estacionamento de veículos que conduzam ou sejam conduzidos por pessoas com deficiência deve ser estabelecido conforme o quadro abaixo. (QUADRO 1)

Número total de vagas	Vagas Reservadas
Até 10	-
De 11 a 100	1
Acima de 100	1%

QUADRO1: VAGAS EM ESTACIONAMENTO

FONTE:BR9050(2004)

A vaga deve estar devidamente colocada e sinalizada como mostra a (FIGURA 1).

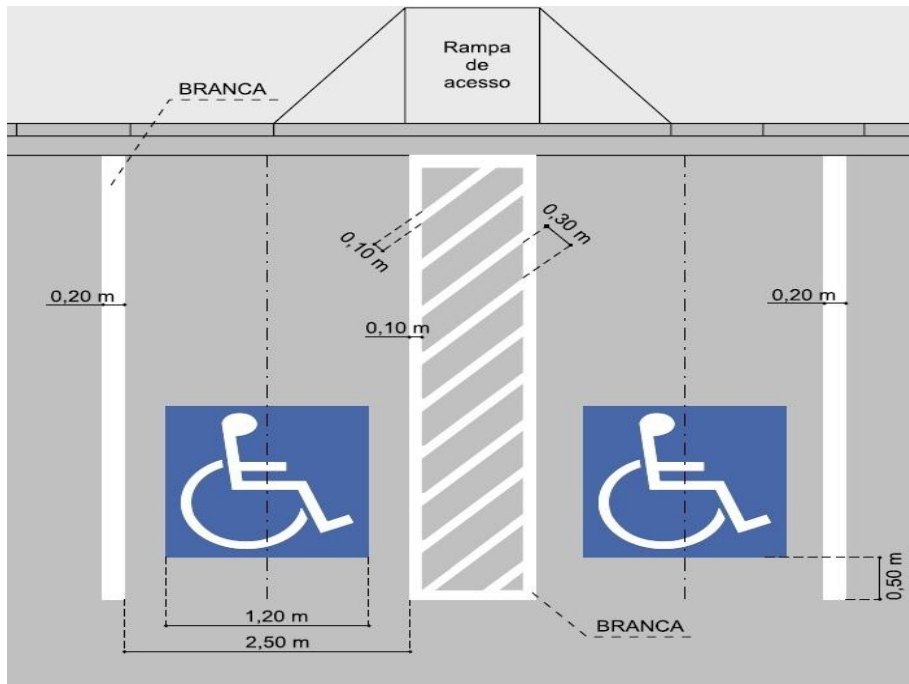


FIGURA 1: Vaga de estacionamento perpendicular ao meio-fio

FONTE: CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO – CONTRAN (2007, p. 102)

Para os demais locais as informações abaixo ilustram como são os parâmetro recomendados pela NBR 9050/2004.

Sinalização visual vertical do estacionamento.

A sinalização visual vertical e horizontal deve atender aos requisitos de espaçamento, proporção e altura do texto, acabamento e contraste. A sinalização visual em áreas de circulação, quando suspensa, deve ser instalada a uma altura livre mínima de 2,10 m do piso conforme as imagens abaixo. (FIGURAS 2 E 3).



FIGURA 2: SINALIZAÇÃO HORIZONTAL
FONTE: NBR9050 (2004)



FIGURA 3: SINALIZAÇÃO VERTICAL
FONTE: NBR9050 (2004)

Calçada rebaixada. (FIGURA 4).

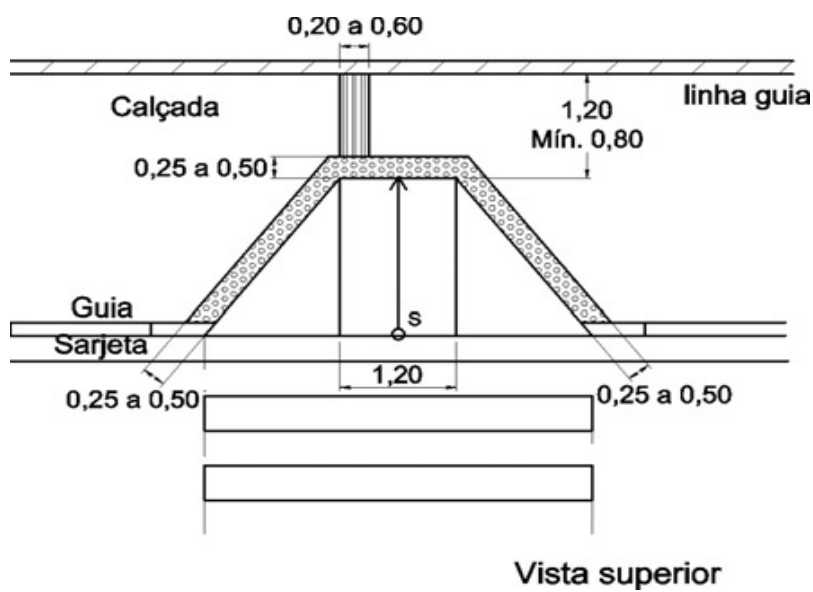


FIGURA 4: CALÇADA REBAIXADA
FONTE: NBR9050(2004)

Símbolo Internacional de Acesso

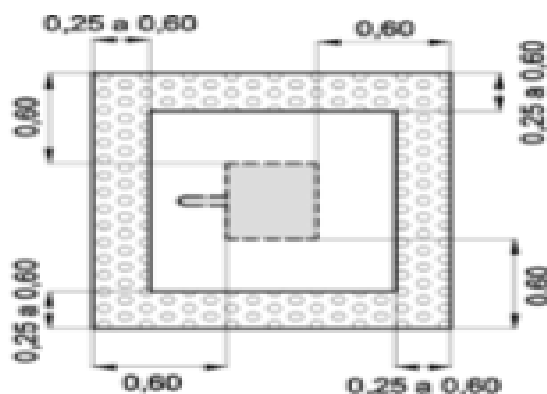
A indicação de acessibilidade das edificações, do mobiliário, dos espaços e dos equipamentos urbanos deve ser feita por meio do símbolo internacional de acesso. A representação do símbolo internacional de acesso consiste em pictograma branco sobre fundo azul (referência Munsell 10B5/10 ou Pantone 2925 C). (FIGURA 5).



FIGURA 5: SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACESSO
FONTE: NBR9050 (2004)

Pisos e Rampas devem ser uniformes, sem ressaltos e antiderrapante. A sinalização tátil de alerta deve ser instalada perpendicularmente ao sentido o deslocamento conforme mostra a figura abaixo. (FIGURA 6).

Piso Tátil Indicado. (FIGURA 6)



Vista superior

FIGURA 6: SINALIZAÇÃO HORIZONTAL
 FONTE: NBR9050 (2004)

Rampa de Acesso. (FIGURA 7).

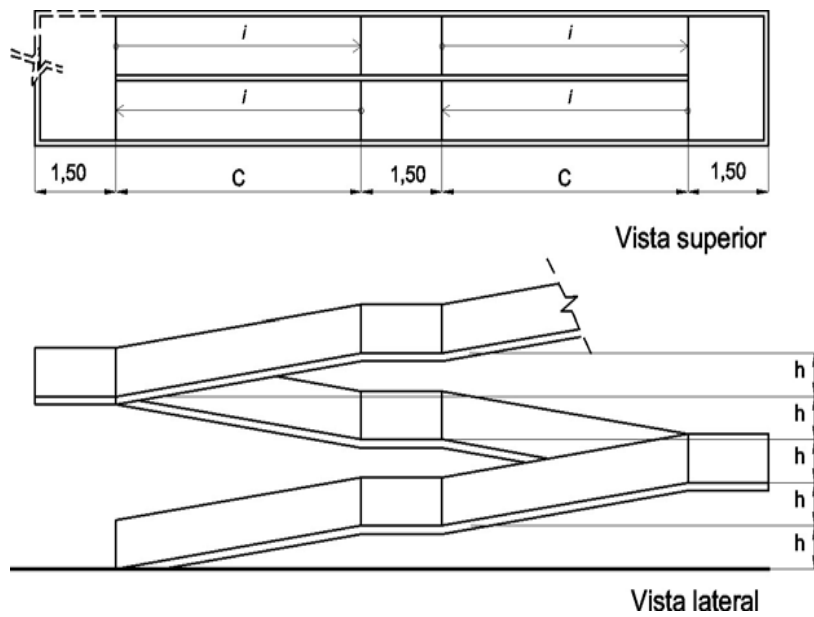


FIGURA 7: RAMPA DE ACESSO
 FONTE: NBR9050 (2004)

Os espaços internos devem ter largura útil para circulação interna 1m e espaço livre para giro de cadeira de rodas (1,5m x 1,5m). (FIGURA 8).

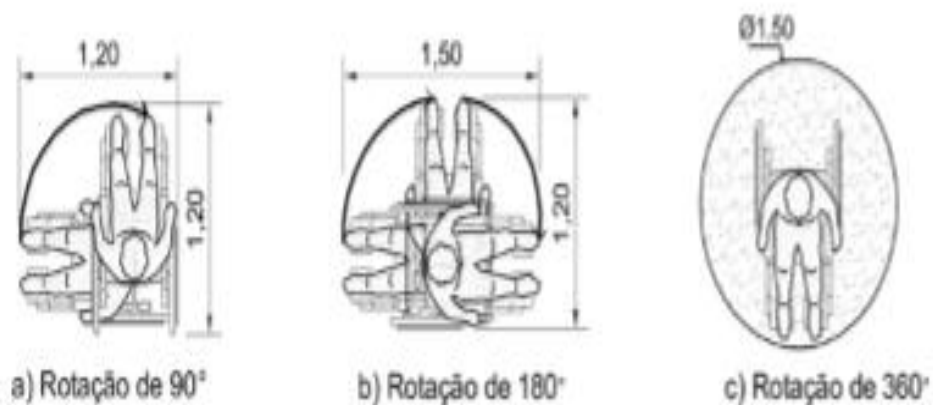


FIGURA 8: ESPAÇO PARA A ROTAÇÃO DE CADEIRA DE RODAS.
FONTE: NBR9050 (2004)

Balcão

Os balcões de vendas ou serviços devem ser acessíveis à pessoa com Deficiência, devendo estar localizados em rotas acessíveis. Extensão mínima 0,73 m, do piso e profundidade livre inferior de no mínimo 0,30 m. (FIGURA 9).

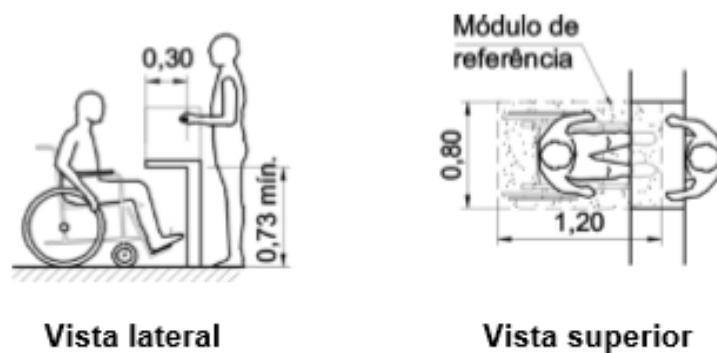


FIGURA 9: DIMENSÕES DE BALCÕES DE RECEPÇÃO
FONTE: NBR9050 (2004)

As portas devem ter altura mínima de 2,10 m e os armários devem ter espaço inferior mínimo de 0,30 m do piso, assim como suas portas devem possuir abertura de 180°, assim como Fechaduras e puxadores ficam 0,80 a 1,00 m do piso conforme, (FIGURA 10).

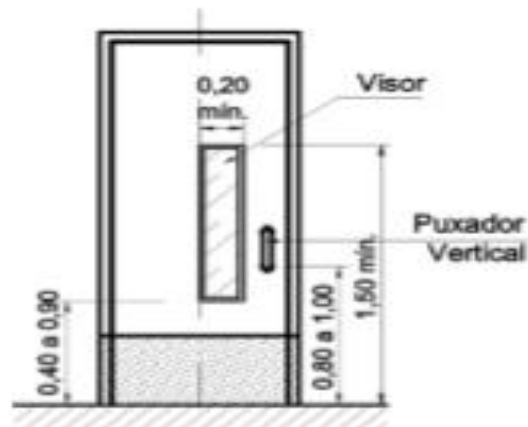


FIGURA 10: DIMENSÕES DOS ARMÁRIOS
 FONTE: NBR9050 (2004)

Os elevadores devem possuir largura 1,5 m, largura da porta 0,80m, botões em braile, informações audiovisuais,

Banheiros

Os banheiros devem ter pisos planos, antiderrapantes e uniformes. Devem possuir Cadeira higiênica, espaço livre para a circulação e manobra em cadeira de rodas, barra de apoio para os acessórios sanitários, bem como assentos com altura de 0,46 m do piso. As portas do box devem ser Corrediças ou que abrem para fora com largura mínima de 0,80 cm. As torneiras e alavancas devem ser acionáveis com um único movimento.

(FIGURA11)

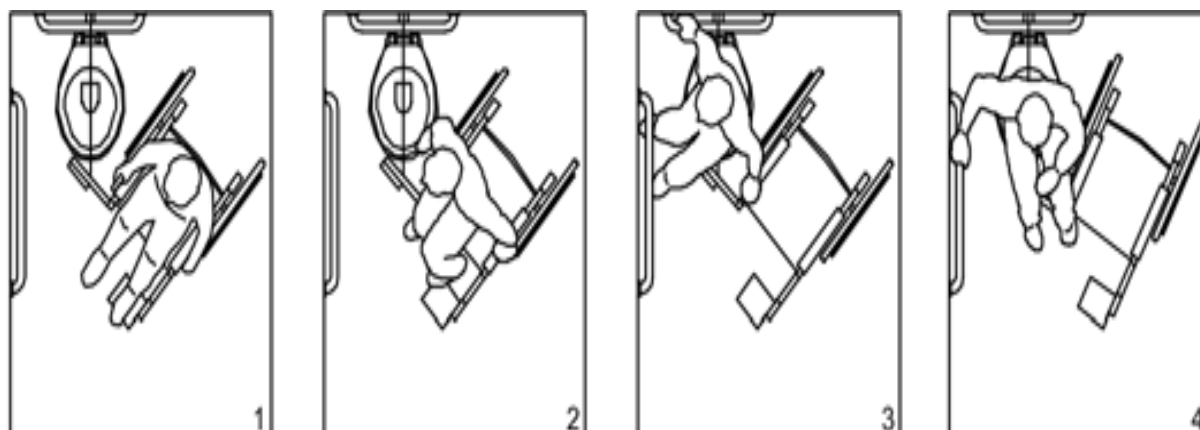


FIGURA 11: ESPAÇO LIVRE PARA ROTAÇÃO NOS BANHEIROS
 FONTE: NBR9050 (2004)

As dimensões do mobiliário dos dormitórios acessíveis devem atender às condições de alcance manual e visual dispostos de forma a não obstruírem uma faixa livre mínima de circulação interna de 0,90 m de largura, prevendo área de manobras para o acesso ao sanitário, camas e armários. Deve haver pelo menos uma área com diâmetro de no mínimo 1,50 m que possibilite um giro de 360°, conforme figura 12. A altura das camas deve ser de 0,46 m. Quando forem previstos telefones, interfones ou similares, estes devem ser providos de sinal luminoso e controle de volume de som. (FIGURA 12).

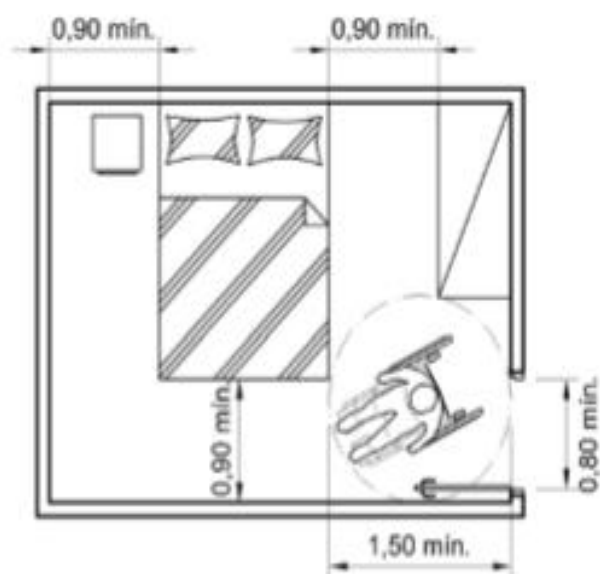


FIGURA 12: QUARTOS
FONTE: NBR9050 (2004)

Cozinhas

Quando nas unidades acessíveis forem previstas cozinhas ou similares, deve ser garantida a condição de circulação, aproximação e alcance dos utensílios. As pias devem possuir altura de no máximo 0,85 m, com altura livre inferior de no mínimo 0,73 m, conforme figura 13. (FIGURA 13)

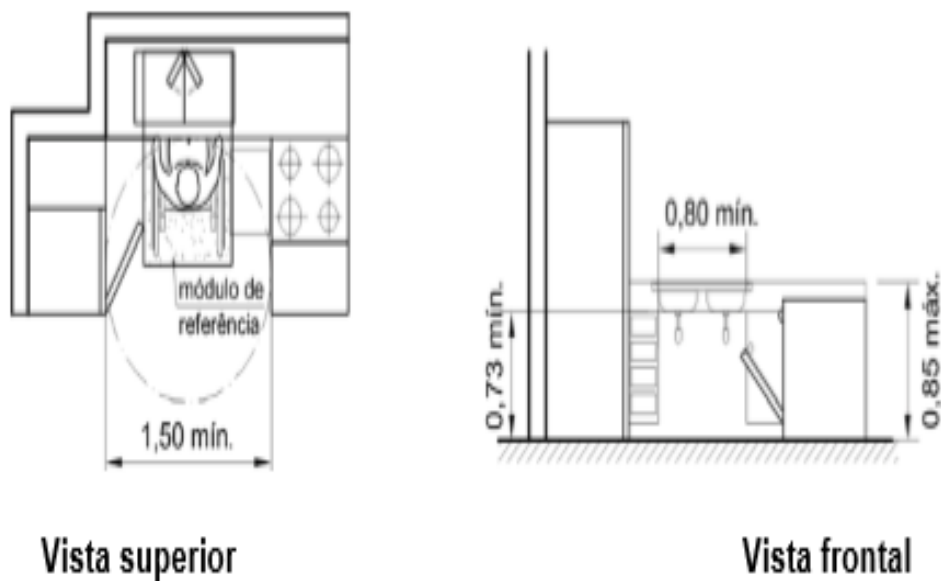


FIGURA 13: COZINHAS
FONTE: NBR9050 (2004)

Piscinas

O piso no entorno das piscinas não deve ter superfície escorregadia ou excessivamente abrasiva e as bordas e degraus de acesso à água devem ser arredondadas.

2.8 Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem

Por meio da Portaria Ministério do Turismo Nº 100 de 16/06/2011 foi Instituído o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), estabelecendo os critérios de classificação destes, e criando o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass). Este documento apresenta dentro das classificações dos meios de hospedagens as dimensões necessárias para os estabelecimentos hoteleiros, nesse sentido abaixo estarão alguns exemplos constantes dos anexos dessa matriz, com as medidas necessárias dos hotéis e flats, que se assemelham a unidades mobiliadas, se enquadrando no tipo de serviço prestado pela Rede Candeias aos seus sócios.

Estes exemplos foram colocados para entrarem em comparação ao que é exigido pela Norma NBR 9050/2004, diante dos padrões de acessibilidade dentro dos hotéis. Quadro Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem, categoria Hotel. (QUADRO 2)

REQUISITOS	CATEGORIA				
Unidades Habitacionais (UH)	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
a) Área útil da UH, exceto banheiro, com 17,00 m ² (100% das UH)					M
b) Área útil da UH, exceto banheiro, com 15,00 m ² (em no mínimo 90% das UH)				M	
c) Área útil da UH, exceto banheiro, com 13,00 m ² (em no mínimo 80% das UH)			M		
d) Área útil da UH, exceto banheiro, com 11,00 m ² (em no mínimo 70% das UH)		M			
e) Área útil da UH, exceto banheiro, com 9,00 m ² (em no mínimo 65% das UH)	M				
a) Banheiros com 4,00m ² (100% das UH)					M
b) Banheiros com 3,00m ² (em no mínimo 90% das UH)				M	
c) Banheiros com 3,00 m ² (em no mínimo 80% das UH)			M		
d) Banheiros com 2,00 m ² (em no mínimo 70% das UH)		M			
e) Banheiros com 2,00 m ² (em no mínimo 65% das UH)	EL				

QUADRO 2: MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DOS HOTÉIS

FONTE: PORTARIA. MTUR Nº 100 DE 16/06/2011

M – Requisito mandatório

EL – Requisito eletivo

Quadro Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem, categoria Flat/Apart Hotel. (Quadro 3)

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	***	****	*****	OBS
34	a) Área útil da UH com 39,00 m ² (90% das UH)			M	
35	b) Área útil da UH com 34,00 m ² (80% das UH)		M		
36	c) Área útil da UH com 29,00 m ² (80% das UH)	M			
37	a) Quartos com 15,00 m ² (90% das UH)			M	
38	b) Quartos com 13,00 m ² (80% das UH)		M		
39	c) Quartos com 11,00 m ² (70% das UH)	M			
40	a) Banheiros com 4,00m ² (90% das UH)			M	
41	b) Banheiros com 3,00m ² (80% das UH)		M		
42	c) Banheiros com 2,30 m ² (70% das UH)	M			
43	Banheira em 30% das UH			EL	
44	Varandas em pelo menos 25% das UH			EL	

QUADRO 3: MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM, CATEGORIA FLAT/APART HOTEL.

FONTE: PORTARIA MTUR Nº 100 DE 16/06/2011

As matrizes apresentadas discorrem acerca das exigências da portaria do Ministério do Turismo Nº 100 DE 16/06/2011 relacionadas às dimensões das classificações das estrelas das categorias de hotéis e de flat/apart, categorias, essas que são características das unidades pesquisadas das unidades da Rede Candeias, as informações abordadas nestas matrizes serão relevantes para verificar se um hotel tido como 5 estrelas por exemplo é acessível para pessoas com deficiência, se além das dimensões técnicas apresentadas na portaria do Ministério do Turismo, este se adequa as exigências da NBR9050/2004.

2.9 Educação à distancia e sua relação com a acessibilidade

A acessibilidade na atividade turística também envolve a forma como este tema é abordado em sua dinâmica pedagógica. A educação torna-se fator preponderante no desenvolvimento de uma sociedade com preceitos de acessibilidade, pois a educação é responsável pela adequação moral, social, e física dos espaços para a recepção da pessoa com deficiência.

Neste sentido, como solução acessível à educação, a EAD (educação à distancia) se mostra importante na difusão de conhecimento sem barreiras, alcançando vasta quantidade de expectadores, sem a necessidade de um tutor presencial, e com o acesso a internet a barreira física, é totalmente quebrada nesta modalidade de ensino.

De acordo com Costa *et al* (2012) a educação à distancia é vista na atualidade como uma alternativa pedagógica que incorpora os novos meios tecnológicos, com o intuito de garantir uma educação que atenda as complexidades da sociedade contemporânea.

O uso das ferramentas tecnológicas, que promovem a comunicação, auxiliam professores e alunos no processo de ensino e aprendizagem a distância, criando novas possibilidades de ensino não presencial através da rede Internet. Landim

(1997) *apud* Mehecke e Tarouco (2003), apresentam quatro características necessárias para o sistema de educação à distância:

1) O aluno como sendo o centro do processo educativo. 2) O docente que será o motivador e possibilitador da aprendizagem cooperativa e interativa no ambiente virtual. 3) A comunicação que poderá ser realizada através de material impresso, audiovisual, telemática (Internet, softwares, CD-ROM, vídeo interativo, hipermídia, entre outros) e a tutoria mediando o presencial e o virtual. 4) A estrutura e organização dos materiais, da distribuição de materiais, processos de comunicação e avaliação, fazem parte do processo inicial no desenvolvimento de programas de ensino a distância.

Neste sentido, de acordo com Peters (2001) a EAD pode ser desenvolvida de inúmeras formas, sendo adaptada a necessidade do aluno por ensino por correspondência: material impresso (livros didáticos). Ensino a distância clássico: material diversificado como material impresso, televisão, rádio, audiovisuais, tutores. Ensino a distância com base na pesquisa: caracterizado pela leitura de cursos de ensino a distância impressos e na frequência parcialmente obrigatória em seminários. Concede apenas o grau superior ou de mestre. Ensino a distância grupal: programações didáticas por rádio e televisão associadas a atividades regulares obrigatórias, com presença.

O ensino a distância autônomo: planejar, organizar e implementar isoladamente. A universidade apenas aconselha, incentiva, assiste e fornece certificado. Ensino a distância por teleconferência: oferecido por um consórcio de universidades para estudantes das universidades-membro e também a outras instituições. Ensino a distância com base em quatro formas de teleconferência: podem participar estudantes avulsos e grupos de estudantes em seus locais de trabalho, ligados por sua vez à atividade docente das universidades que cooperam com o projeto. Os modelos acima apresentados são flexíveis e variáveis, o que torna o ensino a distância adaptável às diferentes situações e necessidades.

Deste modo, a EAD se mostra acessível em termos de ensino, sendo interessante na realização de cursos, e outras atividades relacionadas à educação, onde barreiras como tempo, espaço e outras atrapalhem o desenvolvimento do ensino.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo irá abordar os métodos científicos utilizados para a elaboração deste trabalho de conclusão de curso, no qual foram utilizadas técnicas com material já elaborado ,bem como um questionário estruturado, dentro da configuração da pesquisa qualitativa, descritiva exploratória. Assim, os parâmetros utilizados nortearam a pesquisa de acordo com os objetivos definidos, para alcançar ações viáveis para o desenvolvimento do projeto de turismo.

3.1 Tipo de Pesquisa

Esta pesquisa configura-se como qualitativa, possuindo abordagem de caráter exploratório descritivo, de modo que Dencker (1998, p.124) afirma que “a pesquisa exploratória procura aprimorar ideias ou descobrir intuições. Caracteriza-se por possuir um planejamento flexível envolvendo em geral levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes e análise de exemplos similares”.

Acerca da pesquisa descritiva, Silva e Menezes (2001, p. 21) apontam que “visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática”.

3.2 Técnicas de Pesquisa

A técnica de pesquisa utilizada foi a bibliográfica que consiste em material já elaborado: livros, teses e artigos científicos relacionados à pauta em questão e questionário aplicado. Conforme Gil (1999), a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente.

Além de levantamento obtido na etapa teórica, durante a pesquisa bibliográfica, foi elaborado um questionário, esta técnica de investigação composta por questões apresentadas por escrito às pessoas, tem a intenção de identificar o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, vivenciadas e outras. (GIL, 1999). Dencker (2000) acrescenta ainda perguntas com escala na questão fechada.

Antes da aplicação definitiva do questionário foi realizado um pré-teste, pois este serve para evidenciar possíveis falhas na redação do questionário, como: complexidade das questões, imprecisão na redação, desnecessidade das questões, constrangimentos aos informantes, exaustão etc. O pré-teste deverá ser aplicado de 10 a 20 provas, a elementos pertencentes à população pesquisada. (GIL, 1999); (DENCKER, 2000).

3.3 COLETA DE DADOS

Este tópico discorrerá acerca dos instrumentos de pesquisa utilizados para o alcance dos objetivos propostos, adequados às normas científicas, auxiliando por meio de seus resultados, a tomada de ações corretivas relacionadas às lacunas da acessibilidade dos meios de hospedagem da Rede Candeias, Esporte, Lazer e Recreação.

3.3 COLETA DE DADOS

Este tópico discorrerá acerca dos instrumentos de pesquisa utilizados para o alcance dos objetivos propostos, adequados às normas científicas, auxiliando por meio de seus resultados, a tomada de ações corretivas relacionadas às lacunas da acessibilidade dos meios de hospedagem da Rede Candeias, Esporte, Lazer e Recreação.

3.3.1 Construção do instrumento de coleta dos dados

Optou-se, neste trabalho, por se utilizar de questionário estruturado, para analisar a acessibilidade física do Clube de Férias Candeias. Assim os questionários foram direcionados às unidades totalizando sete unidades, como mostra o quadro abaixo.

As unidades escolhidas para a pesquisa foram divididas em seis estabelecimentos de hospedagem, sendo seis unidades próprias e uma arrendada, também separadas dentre aquelas que possuem o maior fluxo de visitantes por localidade dentro dos estados, pois ao final dos levantamentos conseguiu-se obter uma ideia geral das unidades, não limitando o universo amostral e não comprometendo a análise dos resultados adquiridos, correlacionando sua estrutura a adequação voltada à acessibilidade. (QUADRO 4)

REGIÃO	UNIDADE (localidade)	SITUAÇÃO
Sudeste	Apart Hotel Candeias Guarujá	Própria/Hotel
Sul	Candeias Aquamarina	Própria/Hotel
	Candeias Caiobá	Própria/Hotel
	Candeias Guaratuba	Própria/Hotel
	Candeias Foz Hotel	Própria/Hotel
	Candeias Hotel Bella Vista	Arrendada/Hotel
	San Remo	Própria/Hotel

QUADRO 4: UNIDADES PESQUISADAS.

FONTE: POP (PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS CANDEIAS, 2014).

Considerando a escassa publicação de materiais que tratem de hotelaria e acessibilidade, foi utilizado como norteador na elaboração do Questionário estruturado para avaliação das Unidades do Candeias, o Manual de Orientações Turismo e Acessibilidade e o Material denominado Mapeamento e Planejamento da Acessibilidade em destinos turísticos, ambos do Ministério do Turismo Brasileiro .

3.4 TABULAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Para a obtenção e tabulação dos dados gerados através da aplicação dos Questionários, estes foram elaborados por meio da ferramenta “*Google Forms*”. Esta ferramenta permitiu a produção do formulário de questionários, sua disponibilização para utilização, preenchimento e a tabulação dos dados gerados com o seu preenchimento, de uma forma interativa, rápida e sustentável, por não implicar na impressão de instrumentos de pesquisa.

Para a interpretação dos dados foi utilizado como parâmetro para alcançar os objetivos propostos o que recomenda a norma da ABNT 9050:2004, regulamentada pela lei 10.098, de 19/12/2000 que exige nos hotéis que, ao menos 5%, com no mínimo de um, do total de dormitórios com sanitário devem ser acessíveis. Os sanitários e vestiários de uso comum ou uso público devem ter no mínimo 5% do total de cada peça instalada acessível, respeitada no mínimo uma de cada. Também se recomenda, além disso, que outros 10% do total de dormitórios sejam adaptáveis para acessibilidade. Ou seja, ao final pretendeu-se com os resultados identificar se o clube de férias candeias possui o número de UH's acessíveis ou adaptáveis de acordo com a normativa.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Este capítulo desenvolve análises obtidas por meio das aplicações dos questionários de pesquisa, proposto na metodologia deste trabalho, mostrando a realidade da acessibilidade nos estabelecimentos da Rede Candeias, ao final um panorama de como se encontra estas unidades, bem como a proposição de ações de adequação condizente com a realidade de sua acessibilidade.

4.1 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS NAS UNIDADES DA REDE CANDEIAS.

Conforme descrito na metodologia, foram selecionados sete estabelecimentos de hospedagem da região sul e sudeste do país, seis unidades próprias e uma arrendada resultando nas análises posteriormente apresentadas, além de uma em SP (Chalés Lince) em Ubatuba para testar o questionário antes de ser aplicado nas sete unidades.

As unidades entrevistadas no período de 4 a 29 de julho de 2014 foram as seguintes: Apart hotel Candeias Guarujá (Cidade do Guarujá, litoral de SP), Candeias Aquamarina (Cidade de Florianópolis-SC), Candeias Caiobá (Município de Matinhos, litoral do PR), Candeias Guaratuba (Cidade de Guaratuba, litoral do PR), Candeias Foz (Cidade de Foz do Iguaçu-PR), Hotel Bella Vista (Cidade de Barra Velha-SC), Hotel San Remo (Cidade de Balneário Camboriú-SC). Sua divisão ficou representada por seis unidades no Sul do País, totalizando (três no PR e três em SC) e uma do Sudeste (SP).

Os dados abaixo são referentes aos números totais encontrados, referentes à quantidade de unidades adaptadas e a quantidades de unidades que deveriam existir de acordo com a NBR9050/2004, que indica o mínimo de 5 % do total de quartos das unidades, bem como a quantidade de funcionários. (TABELA 1)

Unidades	Quantidade de apartamentos	Quantidade de apartamentos adaptados	Quantidade necessária adaptada (5%)	Número de funcionários
Apart Hotel Candeias Guarujá	53 (Médio porte)	1	3	10
Candeias Aquamarina	29 (Pequeno porte)	1	1	10
Candeias Caiobá	97 (Médio porte)	2	5	20
Candeias Guaratuba	97 (Médio porte)	2	5	21
Candeias Foz Hotel	89 (Médio porte)	4	4	25
Candeias Hotel Bella Vista	105 (Grande Porte)	12	5	18
San Remo	113 (Grande Porte)	1	6	31
Total	583	23	29	135

TABELA 1: Dados gerais das unidades

FONTE: A autora (2014)

De acordo com Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) os estabelecimentos são classificados por tamanho em - pequeno porte (até 50 UHs), médio porte (de 51 até 100 UHs) e grande porte (acima de 100 UHs). Assim, das unidades entrevistadas quatro são de médio porte, duas de grande porte, e uma de pequeno porte.

A situação dos estabelecimentos quanto a sua classificação e “idade” são as seguintes o Apart Hotel Candeias Guarujá (3 estrelas) ,faz parte da rede Candeias desde 2011, Candeias Aquamarina (3 estrelas),faz parte da rede Candeias desde 2010, Candeias Caiobá (3 estrelas), faz parte da rede Candeias desde 2006 Candeias Guaratuba (3 estrelas), faz parte da rede Candeias desde 2006,Candeias Foz Hotel (4 estrelas), faz parte da rede desde o início de 2014, Candeias Hotel Bella Vista (3 estrelas), San Remo (4 estrelas), faz parte da rede desde 2012.

Quanto aos cargos dos entrevistados, cinco dos sete entrevistados são gerentes e dois são auxiliares administrativos. Neste sentido, no que se refere á formação acadêmica dos entrevistados obteve-se um total de apenas cinco respostas, onde dois entrevistados possuem nível superior completo, um em gestão portuária e o outro em administração de empresas e três possuem superior incompleto, sendo dois em relações públicas e um em administração de empresas.

No resultado referente ao meio de hospedagem estar ou não adaptado (ou possuir facilidades) pra atender aos sócios com deficiência física e /ou motora todas as sete unidades responderam que estão adaptadas. Entretanto, de acordo com a NBR9050, ao menos 5% do total de quartos devem ser adaptados, apenas as unidades Candeias Aquamarina, Candeias Foz Hotel e Candeias Hotel Bella Vista cumprem esta exigência.

Com relação aos estabelecimentos possuírem pessoal treinado para atender hóspedes com deficiência física e/ ou motora, cinco entrevistados disseram que

possuem pessoal treinado para atender hóspede com deficiência, um respondeu que não possui e um respondeu outros, mas não detalhou que tipo de outros.

Quanto às vagas reservadas em estacionamento para pessoas com deficiência, quatro das sete unidades têm vagas reservadas para pessoas com

deficiência. De acordo com as exigências da normativa, as unidades que possuem até 100 vagas de estacionamento precisam ter uma vaga de estacionamento reservada para pessoa com Deficiência, 1% do total de vagas disponíveis.

Neste sentido, três das quatro que possuem vagas para deficientes estão dentro do que pede a normativa, e uma unidade possui uma vaga a mais, além do que a Norma indica. Embora a norma recomende, para tal, o máximo de 1% do total de vagas disponíveis, o Decreto Lei 5.296/2004 estabelece a reserva de 2% das vagas, assegurando uma, no mínimo.

Em relação ao tipo de sinalização destas vagas de estacionamento, das quatro unidades que possuem estas vagas, uma unidade possui sinalização do tipo horizontal, duas unidades possuem sinalização do tipo vertical, e apenas uma unidade possui sinalização do tipo horizontal e vertical, que são as ideais para indicar vagas de estacionamento para deficientes.

Quanto à adequação das calçadas rebaixadas no entorno das unidades, três unidades têm calçadas adequadas, (como estabelecido na Norma devem ser rebaixadas junto às travessias de pedestres sinalizadas com ou sem faixa, com ou sem semáforo, e sempre que houver foco de pedestres). Duas unidades têm calçadas inadequadas, e duas unidades têm calçadas rebaixadas que são utilizadas atualmente, entretanto estão fora de norma.

Em relação ao tipo de piso das calçadas rebaixadas, quatro unidades possuem em suas calçadas rebaixadas o tipo de piso antiderrapante (não escorrega) e antitrepidante (não trepida a cadeira de rodas), bem como uma unidade possui o tipo de piso antiderrapante e trepidante e duas unidades disseram ter o tipo de piso derrapante e trepidante.

Em referência ao tipo de rampas acessíveis, o resultado aponta que, cinco unidades possuem rampas acessíveis adequadas, ou seja, quando iguais ou inferiores a 1,20m não necessitam de ações corretivas de forma a garantir sua acessibilidade, duas unidades possuem rampas classificadas como inadequadas. Quanto às rampas acessíveis possuírem corrimão, todas as sete respostas são negativas neste quesito. Com relação ao tipo de piso das rampas acessíveis, quatro

unidades possuem o tipo de piso ideal, o antiderrapante e antitrepidante e três unidades possuem o tipo de piso antiderrapante e trepidante.

Em relação ao símbolo internacional de acesso na entrada do estabelecimento, seis das sete unidades não possuem o símbolo internacional de acesso. Entretanto, o decreto lei 5296/2004, indica no art. VI que para a garantia de tratamento preferencial e diferenciado há a necessidade de sinalização ambiental para orientação das pessoas com deficiência física e/ ou com mobilidade reduzida.

Quanto à altura mínima de 2,10 m das portas exigida, o conjunto das informações referentes ao elemento porta está exposto no item 6.9.2 da norma NBR 9050/2004, que diz: todas as portas, quando inseridas em uma rota acessível, sem exceção devem ter vão livre mínimo de 0,80 m e altura mínima de 2,10 m, neste sentido todas as sete possuem tal exigência.

Em relação aos acessórios adequados para as portas, três unidades disseram possuem maçaneta horizontal e material resistente, três unidades possuem maçaneta tipo alavanca, ideal para pessoas com deficiência e uma unidade possui maçaneta do tipo círculo. Quanto ao espaço livre para giro de cadeira de rodas em frente à porta, que de acordo com a NBR 9050/2004 é de 1,5m, três unidades possuem largura de 1,5 m e quatro unidades possuem largura entre 0,80cm e 1m.

Em referência à altura mínima de 0,90 cm e largura mínima de 0,73 cm do balcão de recepção, que de acordo o Item II Art. 6º da NBR 9050/2004: o mobiliário de recepção e atendimento deve ser obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT, neste sentido apenas duas das sete unidades possuem a altura mínima em seus balcões de recepção.

Quanto aos elevadores nas unidades, quatro das sete unidades possuem elevador. Assim, destas unidades duas possuem a largura mínima interna para o elevador que é de 1,50 m, de acordo com NBR NM 313 e as outras duas não possuem este espaço interno. Em relação à sinalização, das quatro unidades que o possuem duas apresentam sinalização do tipo sonora e Visual/luminosa, uma unidade possui sinalização em Braile e do tipo visual /luminosa e uma unidade diz possui outro tipo de sinalização, no entanto nenhuma possui sinalização ideal de

3acordo com a NBR NM 313, referente a normas para elevadores, que é sonora, visual/luminosa e braile.

Em referência ao tipo de piso dentro dos estabelecimentos, uma unidade possui o tipo de piso ideal, segundo a NBR9050/2004 é antiderrapante e antitrepidante, uma unidade possui o tipo de piso antiderrapante e trepidante, quatro unidades possuem piso derrapante e antitrepidante e uma unidade possui piso do tipo derrapante e trepidante.

Quanto à distância mínima entre o mobiliário e os espaços, de acordo com a NBR9050/2004 deve ser de 0,90 cm, seis das sete unidades possuem esta distancia. Em relação à área com diâmetro de no mínimo 1,50m, que possibilite um giro de 360° com a cadeira de rodas, cinco das sete unidades possuem estas medidas de diâmetro. Quanto à altura mínima da cama, de acordo com a NBR9050/2004 é de 0,46 cm, cinco das sete unidades possuem esta altura mínima.

Com relação aos banheiros adaptados, de acordo com a NBR9050/2004 o tipo de piso ideal é antiderrapante, plano e uniforme. Assim, uma unidade possui piso antiderrapante, plano e uniforme, quatro unidades possuem piso do tipo antiderrapante e plano, uma unidade possui o piso do tipo plano e uniforme e uma possui outro tipo de piso não especificado. Quanto às barras de apoio em locais adequados, que de acordo com a NBR 9050/2004 é junto à bacia sanitária, na lateral e no fundo, seis das sete unidades possuem estas barras em locais adequados.

A largura da porta do banheiro adaptado, de acordo com a NBR 9050 é de mínima de 0,80 cm, neste sentido, uma unidade possui largura igual ou superior a 100 cm, três unidades possuem entre 0,90 cm e 0,99 cm e três unidades possuem 0,80 cm e 0,89 cm. Quanto ao tipo de portas do banheiro, a NBR9050 recomenda que devem ser do tipo que abrem para fora. Assim, apenas duas das sete unidades disseram que possuem portas que abrem para fora. Em relação às áreas livres dos banheiros acessíveis, seis das sete unidades possuem esta área livre no interior de seus banheiros, que é de 1,50m para a manobra de cadeiras de rodas.

Com relação às cadeiras higiênicas para banho, apenas quatro das sete unidades possuem este acessório importante à higienização do sócio com deficiência, prevista na NBR 9050 quando diz: os sanitários e vestiários acessíveis

devem obedecer aos parâmetros desta Norma no que diz respeito aos acessórios, tais como cadeiras higiênicas e barras de apoio.

Quanto á altura dos assentos de banheiros de 0,46 cm, previstos no texto da NBR950, os sanitários e vestiários acessíveis devem obedecer aos parâmetros desta Norma no que diz respeito à instalação de bacia e mictório. Assim, cinco das sete unidades possuem estes assentos nas medidas exigidas.

Em referência às torneiras, o tipo ideal de alavanca ou com sensor, está presente em quatro das sete unidades, prevista na Norma quando indica: as torneiras de lavatórios devem ser acionadas por alavanca, sensores eletrônicos ou dispositivos equivalentes.

Quanto às cozinhas possuem pias de altura mínima de 0,73 cm e máxima de 0,85 cm, também previstas na NBR950, duas unidades possuem pias com essas medidas e nas demais unidades o sócio não tem acesso à cozinha e seus utensílios.

Em relação às piscinas, seis das sete unidades possuem piscinas, entre estas, apenas quatro possuem bordas arredondadas. Quanto ao piso das piscinas cinco unidades possuem tipo de piso antiderrapante e uma diz não ser deste tipo de piso. Neste sentido, o texto da NBR 9050 exige a presença de tais características quando diz que: o piso no entorno das piscinas não deve ter superfície escorregadia ou excessivamente abrasiva. As bordas e degraus de acesso à água devem ter acabamento arredondado.

4.2 INTERPRETAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Cerca de 120 das 200 unidades da rede Candeias estão localizadas na região sul, o que explica a escolha das unidades pesquisadas, e a maioria dos resultados advindos desta região do País.

Das sete unidades pesquisadas apenas três estão dentro da quantidade mínima de 5% do total de apartamentos que devem ser adaptados, de acordo com a Norma.

Entre as vagas em estacionamento, das quatro unidades que possuem vagas reservadas para pessoas com Deficiência, uma unidade possui uma vaga a mais, além do que a Norma indica. Embora a norma recomende, para tal, o máximo de 1% do total de vagas disponíveis, o Decreto 5.296/2004 estabelece a reserva de 2% das vagas, assegurando uma, no mínimo.

Com relação à sinalização das vagas reservadas para a pessoa com Deficiência, apenas uma destas quatro unidades possui sinalização do tipo horizontal e vertical, que são as ideais para indicar este tipo de vagas em estacionamento.

Quanto às calçadas rebaixadas no entorno dos estabelecimentos, apenas quatro das sete unidades que dizem ter calçadas rebaixadas, possuem o tipo de piso ideal, que é antiderrapante e antitrepidante.

Seguindo neste pensamento, duas das mesmas sete calçadas rebaixadas no entorno dos estabelecimentos apresentam o tipo de piso classificado como derrapante e trepidante, ou seja, um verdadeiro perigo à segurança e risco de acidentes para o cadeirante que venha utilizar estas calçadas inapropriadas.

Quanto às rampas acessíveis cinco das sete unidades possuem estas rampas, entretanto nenhuma dessas unidades possui rampas acessíveis com corrimão, outro obstáculo à segurança e autonomia do cadeirante, pois impede que o usuário possa tanto impulsionar sua cadeira, quanto segurar-se para não cair da mesma.

Em relação ao tipo de piso das rampas acessíveis, apesar de quatro das sete unidades possuírem o tipo de piso ideal, antiderrapante e antitrepidante, as outras três unidades possuem em suas rampas de acesso o tipo de piso antiderrapante e trepidante, ou seja, este também atenta à segurança da pessoa com deficiência, proporcionando possíveis contusões, escorregões, e acidentes de diversas naturezas.

Com relação ao símbolo internacional de acesso, seis das sete unidades disseram não possuir esta identificação visual de acessibilidade, ou seja, o sócio deficiente físico interessado em visitar as unidades, não pode contar com esta identificação visual para entender que as unidades estão “aptas” a recebê-lo, mesmo que os sete entrevistados afirmem que as unidades estão adaptadas ou possuem facilidades para sua recepção, assim como cinco dos sete entrevistados afirmaram ter pessoal qualificado para lidar com este sócio.

Em referência à altura da porta todas as sete unidades afirmaram ter altura mínima pedida pela NBR9050/2004 de 2,10 m, entretanto com relação ao material ideal das maçanetas das portas apenas três unidades disseram possuir maçaneta do tipo alavanca, que é a ideal de acordo com a Norma.

No que se refere ao espaço para giro da cadeira de rodas em frente à porta, quatro das sete unidades possuem a largura mínima exigida na Norma, de 0,80m por 100 cm, as três demais unidades possuem largura superior a 1,20 m, apresentando conformidade neste item com as exigências da norma NBR 9050.

Outro dado relevante é que o balcão de recepção com altura mínima de 0,90 cm e largura mínima de 0,73 cm exigidos na Norma, não está presente em cinco das sete unidades entrevistadas, ou seja, mais uma barreira apresentada à comunicação do sócio cadeirante e deficiente físico.

Com relação aos elevadores, apenas quatro das sete unidades o possuem, logo a forma mais rápida de acessar essas unidades, mesmo que não possuam muitos andares, será pela escada, entretanto o sócio deficiente encontrará uma barreira no seu caminho.

Outro problema com relação aos elevadores é que das unidades que o possuem nenhuma apresenta sinalização adequada exigida na Norma NBR NM 313, que é sonora, visual/luminosa e braile, a comunicação dentro dos elevadores ajuda tanto os sócios com deficiência quanto as pessoas em geral como idosos com problemas de visão, ou mesmo audição, e pessoas com problemas visuais.

Outro dado que chama a atenção é o tipo de piso dentro dos estabelecimentos, quatro das sete unidades apresentam o tipo de piso classificado como derrapante e antitrepidante, ou seja, escorregadio e perigoso à segurança dos

sócios no geral, mas em especial ao sócio deficiente físico e/ou com mobilidade reduzida. O indicado é a troca para o tipo de piso ideal, antiderrapante e antitrepicante para facilitar o deslocamento e a segurança dos sócios.

O tipo de piso do banheiro adaptado também apresenta não conformidade com a Norma vigente, pois apenas uma das sete unidades apresenta o tipo de piso classificado como ideal, que é antiderrapante, plano e uniforme.

As portas do banheiro adaptado também apresentam não conformidades com a Norma, pois cinco das sete unidades possuem portas que não abrem para fora, situação complicada em termos de deslocamento com a cadeira de rodas, pois obriga o espaço a ser maior que o necessário para o cadeirante poder se posicionar adequadamente ao abrir a porta, caso contrário ficará preso no lado de dentro do banheiro.

No quesito cadeira para banho apenas três das sete unidades apresentam este acessório. Os mesmos resultados são apresentados quanto ao tipo ideal de torneira, o tipo alavanca, ou com sensor apenas quatro unidades a possuem, acessórios imprescindíveis à higienização do sócio com deficiência.

E por último, mas não menos importante, são as unidades que possuem piscinas, seis das sete unidades entrevistadas, entretanto, mesmo que quatro destas seis unidades apresentem bordas arredondadas, e cinco apresentem o tipo de piso ideal, que é antiderrapante, ainda assim, há que se ter uma visão um pouco mais aguçada quanto à segurança nestes equipamentos de lazer.

Ainda que os resultados positivos sobre possuir bordas arredondadas e piso antiderrapante nas piscinas estejam presentes em mais da metade das unidades, o necessário é estar presente em todas, pois o lazer e o entretenimento são as marcas do clube, e os mesmos não podem ocorrer sem a devida segurança, para o sócio com e sem deficiência.

As análises obtidas nos questionários indicam que as unidades da rede Candeias não estão adaptadas em sua totalidade, apesar disso se encontram em plenas condições de serem adaptáveis, pois de acordo com a NBR 9050/2004 é recomendado que 10% do total de dormitórios sejam adaptáveis para acessibilidade, e as unidades no geral seguem a legislação, entretanto ainda faltam detalhes

importantes que fazem toda a diferença na vida de um sócio com deficiência, no gozo de seu direito constitucional ao lazer e a recreação.

O quadro abaixo informa a situação das unidades, utilizando como parâmetro para a conclusão destes resultados os conceitos de lugares acessíveis, adaptáveis e adaptados, desenvolvidos ao longo do marco teórico desta pesquisa. A partir deste quadro, identificou-se a necessidade acerca do aprendizado sobre a acessibilidade e como esta se aplica ao âmbito da hotelaria. (QUADRO 5)

Unidades	Estacionamento	Entrada (Porta, símbolo internacional de acesso, rampas, elevador).	Áreas de entorno (Calçadas)	Espaços em comum (Recepção, Piscinas, Cozinha, banheiros).
Apart Hotel Candeias Guarujá	Adaptável	Adaptável	Adaptado	Adaptável
Candeias Aquamarina	Adaptável	Adaptável	Adaptável	Adaptado
Candeias Caiobá	Adaptado	Adaptável	Adaptado	Adaptável
Candeias Guaratuba	Adaptado	Adaptado	Adaptado	Adaptável
Candeias Foz Hotel	Acessível	Adaptado	Adaptado	Adaptado
Candeias Hotel Bella Vista	Adaptável	Adaptado	Adaptado	Adaptável
San Remo	Adaptável	Adaptável	Adaptável	Adaptável

QUADRO 5: Situação das Unidades Candeias quanto à Acessibilidade

FONTE: A autora (2014)

As conclusões obtidas acerca deste capítulo indicam que as unidades pesquisadas da rede Candeias não estão preparadas para a recepção da pessoa com deficiência, além das estruturas não estarem de acordo com o que rege a NBR9050/2004, os colaboradores das unidades não possuem treinamento específico acerca do que é a acessibilidade, impactos desta nos meios de hospedagem, e como sua adaptação às normas potencializa o aumento na

frequência de pessoas com deficiência nestes espaços de lazer, não há este apoio técnico para os colaboradores.

Assim, a partir do momento em que um espaço encontra-se acessível para todos os públicos, por meio de preparação técnica e estrutural, o estabelecimento demonstra preocupação com a inclusão em todos os seus aspectos, e explicita que em seu interior ninguém ficará a margem apenas por ter algum tipo de limitação física.

Desta maneira, adequadas às necessidades tanto de adaptação quanto de conhecimento por parte dos funcionários da rede Candeias propõem-se o desenvolvimento de um manual que ensine de forma dinâmica os conceitos relacionados a acessibilidade, e seus impactos nos meios de hospedagem, auxiliando tanto no desenvolvimento pessoal quanto no melhoramento das estruturas para a recepção das pessoas com deficiência, distribuídos de maneira física para as unidades pesquisados, e por meio de plataforma digital para as demais unidades distribuídas pelo país. Assim, este projeto será abordado de forma detalhada no capítulo posterior desta pesquisa.

5 PROJETO DE TURISMO

Este capítulo abordará as especificações acerca do projeto de turismo, resultante das análises dos questionários aplicados nas sete unidades da Rede Candeias, mediante o desenvolvimento de um manual sobre a acessibilidade e seus impactos no turismo e na hotelaria, de maneira ilustrativa que permita ao participante a compreensão acerca do tema.

5.1 DESCRIÇÃO DA PROPOSTA DO PROJETO

De acordo com as análises realizadas no capítulo anterior, foi identificada a necessidade do entendimento por parte dos funcionários da rede Candeias sobre o

que é acessibilidade e sua aplicabilidade nos meios de hospedagens próprias da rede, cerca de 100 unidades, distribuídas em várias regiões do Brasil.

Diante deste contexto, o projeto gira em torno do entendimento sobre o que é a acessibilidade, por meio de uma cartilha ilustrativa, distribuída por meio físico nas unidades pesquisadas, e também em plataforma digital, disponível para os colaboradores de todas as unidades do país em seus e-mails profissionais da Rede.

A cartilha poderá ser acessada por meio de um computador com acesso à internet, mediante *login* e senhas pessoais de cada usuário, haja vista que no SIC (Sistema Integrado Candeias) sistema de acesso dos funcionários aos e-mails criados para a comunicação relacionada aos assuntos da empresa, cada funcionário possui senhas e *logins* pessoais, e os mesmos poderão ser aproveitados no acesso ao manual.

A disponibilização do Manual será realizada por duas pessoas do departamento de tecnologia da rede Candeias, com sede em Curitiba, responsável por todas as questões referentes à informatização da rede como *sites*, *logins* de funcionários, mídias sociais, correio eletrônico, etc.

A previsão de distribuição dos manuais em plataforma digital, pelo departamento de tecnologia do Candeias será para o segundo semestre do ano de 2015, pois as atividades para o primeiro semestre já estão fechadas, haja vista serem programadas com antecedência, respeitando as demandas deste departamento.

Com relação à receita estimada, como o departamento que disponibilizará a cartilha online e de impressão fazem parte da Rede Candeias, o mesmo entrará como parte das despesas rotineiras, pois não haverá mais gastas do que aqueles estimados para o ano para a impressão das cartilhas e distribuição em rede das mesmas.

A cartilha será ilustrativa com imagens referentes às condições de acessibilidade, sua disponibilização será para o segundo semestre do ano de 2015, período de baixa procura por sócios, pensado justamente para não interferir nas atividades laborais dos colaboradores aos quais a cartilha será destinada e potencializar o tempo disponível dos mesmos.

Haverá links disponibilizado na plataforma digital para o Decreto lei 5296 de 2 de dezembro de 2004, que regulamenta a NBR9050, sobre os parâmetros da acessibilidade no Brasil, bem como links para o Direito da pessoa com deficiência,

estatísticas, dados acerca da Acessibilidade no Brasil, artigos sobre o assunto, entre outras leituras, como manuais sobre pessoas com deficiência, tipos de deficiência, braile, linguagem de sinais para aprofundar o conhecimento sobre o tema.

Haverá um espaço para dúvidas sobre o tema, onde o participante enviará seus questionamentos ao criador do conteúdo, e assim o criador de conteúdo que o responderá em tempo hábil, possibilitará melhor compreensão acerca do assunto abordado.

A cartilha é baseada conceitualmente sobre a definição de desenho universal que é a condição em que os ambientes, os processos, bens, produtos e serviços, bem como objetos ou instrumentos, ferramentas e dispositivos podem ser compreensíveis, usáveis e reproduzidos por todas as pessoas de maneira segura e com autonomia.

No apêndice estão as orientações do manual sobre acessibilidade Unidades da Rede Candeias e abaixo os tópicos a serem desenvolvidos no manual.

- **O que é Acessibilidade? O que é Desenho Universal?**

Conceitos e orientações gerais

O manual abordará noções básicas sobre deficiência, acessibilidade, definições e necessidades específicas das pessoas com deficiência. Na maioria das vezes a adaptação para pessoas com mobilidade reduzida não implicam um custo mais elevado, mas depende de uma escolha adequada dos recursos, ou uma mudança na organização, que afeta, por exemplo, a disposição das salas, a colocação correta dos móveis para a realização de determinadas atividades. Assim, o tópico abaixo irá auxiliar no entendimento do conceito de Desenho Universal.

- Parâmetros antropométricos.
- Roteiro para a vistoria de acessibilidade em edificações de uso público.

- **Desenho universal**

- ✓ Noções básicas de pessoas com deficiência;
- ✓ A percepção, nomenclatura e classificação das pessoas com deficiência;
- ✓ Atenção para Pessoas com Deficiência e/ou Mobilidade reduzida.

- Sinalização- símbolos internacionais
- Sinalização de piso tátil , de alerta e direcional
- Espaços necessários para a mobilidade me cadeira de rodas
- Vegetação
- Classificação das edificações Lei 5.0296/2004
- Edificações históricas tombadas
- Acessos a circulações
- Locais de reunião
- Mobiliário
- Portas e janelas
- Sanitários e vestiários
- Locais de esporte e Lazer
- Locais de hospedagem
 - ✓ Adaptações necessárias para hotéis;
 - ✓ Diretrizes básicas para a prestação de serviços acessíveis;
 - ✓ Avaliação da acessibilidade de um hotel de lazer pelos próprios colaboradores.
- Normas e Legislação
- Referencial Bibliográfico

5.2 ETAPAS PARA EXECUÇÃO DO PROJETO

As etapas foram divididas em: 1ª Etapa: Pesquisa de Conteúdo, 2ª Etapa: Elaboração do manual e entrega para a inserção em plataforma digital e 3ª Etapa: Impressão do manual e disponibilidade em plataforma digital.

5.2.1 Descrição das Etapas para a Execução do Projeto

1ª Etapa: Pesquisa de Conteúdo

A primeira etapa de execução do projeto será realizada no mês de janeiro de 2015, e consiste em mais pesquisas para aprimorar o manual proposto, por meio de materiais elaborados como livros, artigos, teses, dissertações, manuais, normas, como a NBR9050, e todos os referenciais atualizados no tocante da acessibilidade e sua aplicação na hotelaria.

2ª Etapa: Elaboração do manual e entrega para a inserção em plataforma digital.

A segunda etapa será realizada nos meses de fevereiro e metade de março, e consiste em elaborar o conteúdo após as pesquisas e separações do material adequado para a impressão do manual acompanhada pelos profissionais de TI do Candeias .

A entrega do conteúdo desenvolvido será realizada no período de 16 a 31 de março de 2015, bem como a avaliação do conteúdo entregue, ambos realizados antes da inserção da cartilha na plataforma na qual a mesma estará disponível.

3ª Etapa: Impressão do manual e Disponibilidade em Plataforma digital.

A etapa de Desenvolvimento do projeto será desenvolvida nos meses de abril, maio e junho, pois os meses descritos estão baseados no período de baixa ocupação das unidades, onde o departamento de tecnologia não possui grande demanda de projetos, estando disponível para a inserção da cartilha em Rede para cada *login*, o que leva em média 30 dias para sua execução, de acordo com uma consulta prévia efetuada no departamento.

A disponibilidade digital e a impressão do manual serão feitos nos meses de Junho e Julho, pois são os meses de menor registro na demanda de hospedagens dos sócios da rede Candeias, relacionado ao período de inverno na região sul e sudeste, de modo a não acarretar grandes problemas aos colaboradores que receberão as cartilhas e/ou interfira em suas atividades rotineiras, assim como para o departamento de impressão, quanto ao de TI. A orientação, acompanhamento e avaliação serão realizados ao longo projeto.

Cronograma de Atividades

O Projeto: Acessibilidade e seus impactos no turismo e na hotelaria para a rede Candeias possui suas etapas de execução listadas no cronograma abaixo, bem como cronograma, envolvendo recursos humanos, financeiros e materiais.

Atividades	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho
Pesquisa de conteúdo							
Elaboração de Conteúdo							
Entrega do conteúdo para disponibilização em Rede e Impressão			16/15 a 31/15				
Disponibilização em Rede e Impressão do manual							
Orientação, acompanhamento e avaliação do manual.							

Recursos Materiais

ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE/UNIDADE
Notebook ou computador de mesa (Desktop)	02
Impressora	03
Cartucho p/Impressora – Black	03
Cartucho p/Impressora - Color	03
Papel A-3	10 resmas para a impressão do manual.

Recursos Humanos

PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA ELABORAÇÃO DA CARTILHA	QUANTIDADE	ATIVIDADES A SEREM REALIZADAS
Desenvolvedor de Conteúdo	01	Responsável por desenvolver o conteúdo do site, no caso o pesquisador que realizou o TCC.
Programadores	02	Programar a disponibilidade das Cartilhas em Rede Site em linguagem digital, criar as senhas de acesso.
Impressores	03	Profissionais da Gráfica do Candeias Localizada em Curitiba
Distribuidores da Cartilha impressa	04	Profissionais responsáveis pela distribuição das cartilhas impressas na região Sul e Sudeste , onde há unidades próprias do Candeias.
Total	10	

PROFISSIONAIS QUE RECEBERÃO A CARTILHA	QUANTIDADE	ATIVIDADES A SEREM REALIZADAS
Gerentes, recepcionistas, recreadores.	500	Colaboradores que receberão os materiais impressos e em Plataforma digital Região Sul/Sudeste.
Gerentes, recepcionistas, recreadores.	1000	Colaboradores que receberão os materiais apenas em Plataforma digital de todas as regiões do País.
Total	1500	

5.2.2 Descrição dos Recursos Humanos envolvidos em cada etapa

A quantidade de profissionais envolvidos no desenvolvimento do curso está baseada na quantidade de colaboradores do departamento de tecnologia da rede Candeias, bem como no departamento gráfico da empresa, estes profissionais que desenvolverão o projeto da cartilha de Acessibilidade, junto com a autora deste trabalho de conclusão de curso, que desenvolverá o conteúdo para a inserção no material impresso, bem como para a plataforma digital.

Com relação aos colaboradores que receberão a cartilha, a média apresentada é referente aos profissionais que possuem contato direto com o sócio com deficiência, bem como gestores responsáveis pela polarização do conhecimento para os demais funcionários.

5.2.3 Descrição do Orçamento

Impressão das cartilhas diretamente na gráfica da rede Candeias, localizada na cidade de Curitiba. A média de custos é baseada em cálculo simples, dentro dos gastos estimados diariamente na gráfica da empresa, entrando como custos variáveis.

Empresa	Item	Descrição	Quantidade	Valor Unit	Valor total
Gráfica da Rede	01	Impressão de cartilha em papel carta A3.	500	R\$ 4,00	R\$ 2,000

Os custos abaixo estão relacionados aos salários dos profissionais, haja vista os mesmos serem funcionários do Candeias, não havendo a necessidade de contratações externas, entrando tais custos nos custos fixos.

Profissionais envolvidos na elaboração do manual	Quantidade	Valor Unit. Remuneração baseada nos salários dos colaboradores	Valor total
Desenvolvedor de Conteúdo	01	R\$ 1,200	R\$ 1,500
Programador do Candeias	01	R\$ 2,500	R\$ 2,500
Profissional para a Impressão	02	R\$ 900,00	R\$ 1,800
Motorista do Candeias distribuidores do manual impresso	01	R\$ 1,500	R\$ 1,500
SubTotal	06		R\$ 7,000

Item	Descrição	Valor total
Gráfica da Rede Candeias	Impressão do manual	R\$ 2,000
Profissionais envolvidos	Produção do manual e distribuição em rede	R\$ 7,000
		R\$ 9,000

5.2.4 Avaliação do retorno do investimento

O retorno do investimento está pautado no fato de que das sete unidades entrevistadas apenas uma, Candeias Foz do Iguaçu, encontra-se acessível e em apenas um dos quesitos, levando-se em consideração que a unidade foi inaugurada

no ano de 2014, sua edificação deveria estar em conformidade com as normas vigentes da NBR 9050/2004.

Os gestores e colaboradores em geral não possuem treinamentos específicos direcionados à acessibilidade, o que corrobora para que as unidades não receberem intervenções relacionadas à acessibilidade, a falta de conhecimento sobre o tema por parte dos colaboradores é posto como uma barreira na sugestão de melhorias neste âmbito nas unidades próprias da rede Candeias.

Os investimentos no projeto por meio do desenvolvimento da Cartilha, bem como sua distribuição em plataforma digital gerarão resultados reais como diferencial competitivo para a organização, pois além dos gastos serem envolvidos nos custos rotineiros da empresa, onde os materiais, bem como os profissionais utilizados são da própria Rede, fatores como produtividade e qualidade no atendimento serão melhorados, pois os próprios funcionários se sentirão motivados e terão um vínculo mais forte com a empresa, percebendo os investimentos da organização em capacitação, para que estes se sintam parte de um processo de inclusão de Pessoas com Deficiência, e potencializando assim o aumento na participação de pessoas com deficiência nos hotéis da rede.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A importância da adequação do empreendimento de lazer para atender a pessoa com deficiência, seja ela cadeirante, cega, surda ou mesmo com problemas de locomoção, ainda não é tida como uma tônica a ser levada em consideração por parte dos estabelecimentos de hospedagens brasileiros. Para atender a legislação e tentar atender adequadamente os hóspedes, entretanto, o gestor hoteleiro deve lembrar-se das exigências da normativa para edificações como rampas, elevadores, plataformas, balcões, banheiros e etc.

Os estabelecimentos hoteleiros, assim como o turismo, devem obter conhecimentos quanto à diversidade e peculiaridades funcionais das pessoas,

portanto a capacitação profissional deve ser adequada e abrangente, pois atende seres humanos na prestação dos seus serviços, evitando equívocos no tratamento de pessoas com deficiência.

O desenvolvimento desta pesquisa possibilitou integrar informações relacionadas a acessibilidade nos estabelecimentos hoteleiros próprios da rede Candeias, ressaltando que em seu cerne a hotelaria tem, em sua essência, a prática do acolhimento e da hospitalidade, e que estas são ações que possuem forte vínculo social, pois se caracterizam como atividades desempenhadas por pessoas para outras pessoas e que proporcionam relações interpessoais e sociais.

Com relação ao questionamento: Quais são as necessidades específicas dos hóspedes com mobilidade reduzida, que vão além das adaptações arquitetônicas, encontradas no hotel? Primeiramente são as barreiras físicas, consideradas as maiores barreiras enfrentadas pelos hóspedes com mobilidade reduzida, seguidas das barreiras relacionadas à atitude das pessoas que os atendem.

Neste sentido, a proposta do manual para conhecimento acerca do tema acessibilidade responde ao questionamento inicial que instigou esta pesquisa, aquela que interrogava se os estabelecimentos da Rede Candeias possuíam ou não acessibilidade necessária para receber pessoas com Deficiência.

A quantidade de unidades acessíveis (uma unidade acessível o Hotel Candeias Foz, apenas o estacionamento), adaptadas e adaptáveis reflete a necessidade da Rede de direcionar atenção para a situação arquitetônica das unidades, bem como para a capacitação de seus colaboradores quanto às questões relacionadas à acessibilidade. O caminho para a construção de uma hotelaria acessível é diretamente relacionado à concepção de uma sociedade inclusiva.

Neste sentido ao adotar medidas para a correta recepção de seus sócios, em especial das pessoas com deficiência com a distribuição dos manuais para conhecimento dos colaboradores sobre o tema e a não proliferação de informações errôneas sobre a acessibilidade, a Rede Candeias rompe algumas barreiras que a impedem de ser considerada acessível, propiciando a inclusão, bem como o respeito pelas diversidades, potencializando não apenas o cumprimento de uma legislação, bem como a oportunidade do exercício da plena cidadania das pessoas com deficiência.

REFERÊNCIAS

- ALBA, J.Y.E; MARTINEZ, R. S. Notas de Investigación: Integración, Turismo y discapacidad: ¿ Son accesibles los hoteles para las personas com discapacidad física? . **Passos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**. Vol 12, n 1.p.209-2018. 2014.
- AGUIERRE, R; SIMON, M. F. G; PÂNTANO, Liliana e GRÜNEWALD, Luis. **Recreação e Turismo Para todos**. Caxias do Sul. EDUCS. 2003.
- ALLES, M. T. F. Los museos accesibles en España: El caso de Guggenheim. **Passos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**.Vol 11,n 2.p.399-415. 2013.
- ALMEIDA, W.G; KUSHANO, E. S. Inclusão social, cidadania e Turismo: uma investigação sobre a existência de serviços adaptados às pessoas com necessidades especiais nos meios de hospedagem da região metropolitana de Curitiba. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. v. 2, n. 4, p. 88-101, dez. 2008.
- ARAÚJO, M.; SILVA, M.; ISAYAMA, H. O lazer nos cursos de graduação em turismo de Belo Horizonte: visão dos coordenadores de curso. In: **seminário lazer em debate**, Anais. São Paulo: USP, 2008.
- A.R.F. A; S.X. L. Visitas Guiadas Accesibles en el Theatro José de Alencar en Fortaleza Brasil. **Revista Estúdios y perspectivas en turismo**. Vol 21,p.856-875,2012.
- BAKER, S.; STEPHENS, D.; HILL, R. How can retailers enhance accessibility: giving consumers with visual impairments a voice in the marketplace. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v.9, 2002, p.227-239.
- BAPTISTA, I. 2002. Lugares de Hospitalidade. IN: DIAS, Célia Maria Moraes. **Hospitalidade: Reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, p. 157-164.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 1998.
- BOIA, Y. (2000). **O turismo e a pessoa portadora de necessidades especiais**. 140f. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria). Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí.
- BORDA, G. Z; DUARTE, D. C; MEIRELES, E. Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, 7(3), pp. 365-383, set./dez. 2013.
- BURNETT, J. What services marketers need to know about the mobility disabled consumer. **The Journal of Services Marketing**, v. 10, n. 3, p. 3-20, 1996.

BUHALIS, D. AMBROSE, I. DARCY, S
Accessible Tourism Issues: Inclusion, Disability, Ageing Population And Tourism.
 2011

BRASIL. Presidência da República – **Casa Civil**: subchefia para assuntos jurídicos. Lei n. 7853 de 24 de Outubro de 1989. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7853.htm >. Acesso em: 05 de junho de 2007.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo e acessibilidade**: manual de orientações 2ª ed. Brasília, 2006.

BREA, J. A. F; GONZALES; VILA, T. D. M. Turismo Accesible y Accesibilidad: Una visión Global sobre la situación de España. **Cuadernos de turismo**, n 28,p.23-45.2011

CABEZAS, G. Turismo Desportivo: Centro de Instalações Desportivas. In: **VI SIAMF Seminário sobre Acessibilidade ao Meio Físico**. Brasília: CORDE, 1994.

CANDEIAS ESPORTE LAZER E RECREAÇÃO. Disponível em:<<<http://www.candeias.com.br/sobre/>>>. Acesso em: 20 de março de 2014.

CARDOSO, A. T; STRASSBURGER, N. C. A Acessibilidade na Hotelaria de Bento Gonçalves - RS. In: **7o Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL - Semintur**, 2012, Caxias do Sul. Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL (UCS) (Cessou em 2007), 2012.

CARVALHO, J. L. F.; DE FARIA, M. D, FERREIRA, D. A.. O portador de Deficiência como consumidor de serviços de lazer extradoméstico. **Revista Turismo Visão e Ação-Eletrônica**. Vol 12,n 2,.p.184-203, Mai-Ago 2010.

CARVALHO-FREITAS, M.; SUZANO, J.; ALMEIDA, L. atitudes dos gestores no setor de serviços frente à inserção de pessoas com deficiência como clientes potenciais. In: **encontro da anpad**, 32, 2008. Anais... Rio de Janeiro: anpad, 2008.

CASTELL, L. Building access for the intellectually disabled. **Facilities**,v. 26, n.4, 2008.

CARVALHO, S. M. S.. Acessibilidade do turismo no parque nacional Serra da Capivara-PI. **Revista Turismo em Análise**. Vol.23, n 2, Ago 2012.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CORIOLOANO, L.N. M. T. A exclusão e a Inclusão Social e o Turismo. **Revista Passos**, Vol: 3.Nº 2,p.295-304,2005.

CONSELHO NACIONAL DE TRÂNSITO (Brasil) (CONTRAN). **Sinalização horizontal / Contran-Denatran**, 2007.

CÔRTEZ, C.; DUARTE, S. Sem essa de coitadinho. Sociedade. **Isto É**. P. 68-71, 04 de Outubro de 2000.

COSTA, K. C.; SANTOS, K. S. A.; CASTRO, R. M. M. Expansão e desenvolvimento da educação a distância e seus reflexos na formação e valorização do professor. In:

VII SEMINÁRIO DA ANPAE CENTRO-OESTE E IX SEMINÁRIO DA ANPAE-SEÇÃO GOIÁS, 2012, Goiânia - Go. Anais do VII SEMINÁRIO DA ANPAE CENTRO-OESTE E IX SEMINÁRIO DA ANPAE- SEÇÃO GOIÁS. Goiânia - Go: Universidade Federal de Goiás, 2012. v. único.

CUNHA, S.; CUNHA, J. Competitividade e sustentabilidade de um cluster de turismo: uma proposta de modelo sistêmico de medida do impacto do turismo no desenvolvimento local. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 09, edição especial, 2005, p.1-17.

DARUWALLA, P. & DARCY, S. (2005). Personal and societal attitudes to disability. **Annals of Tourism Research**, 32(3), pp. 549-570.

DARCY, S. **improving airlines practices by understanding the experiences of people with disabilities.** disponível em: <http://www.turismoadaptado.com.br/pdf/trabalhos_e_pesquisas/improving_airline_practices_by_understanding_the_experiences_of_people_with_disabilities.pdf>. Acesso em: 20 de fevereiro de 2014.

DECRETO LEI 5296 DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004.Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>>Acesso em: 20 de março de 2014.

DECLARAÇÃO DOS DIREITOS DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIENCIA. Disponível em: <<<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Direito-dos-Portadores-de-Defici%C3%Aancia/declaracao-de-direitos-das-pessoas-deficientes.html>>>.Acesso em : 15 jan 2014.

D, C. P; K.E.S. Turismo Accesible en la Estructura Urbana de las Ciudades Turísticas: El caso de Santa Cruz, RN. Brasil. **Revista Estudos y perspectivas en turismo**. Vol 22,p.1045-1073,2013.

DE FARIA, M. D; MOTTA, P. C. Pessoas com Deficiência Visual: Barreiras para o lazer turístico. **Revista Turismo em Análise**. vol.23,n 3, Dez 2012.

DENCKER, A. de F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 4. ed. São Paulo: Futura, 2000.

DEVILE, E. C. P. G. L. (2002). Desafios e Oportunidades para o Desenvolvimento de Turismo para Pessoas Deficientes: reflexão sobre as suas necessidades da informação turística. In: **I Congresso Brasileiro de Docência e Pesquisa em Turismo**. Campo Largo. Anais... Campo Largo, pp. 146-147.

DEVILE, E. L. o desenvolvimento do turismo acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado. *Revista turismo & desenvolvimento* n.º 11, págs. 39-45. 2009.

DIAS, C. M. M; SANSIVIEIRO, S. Hotelaria e acessibilidade. **Turismo Visão e Ação**, Balneário Camboriú (SC), v. 7, n. 3, p. 439-454, 2005.

DUARTE, E.E.; SOUSA, M. Deficiência e equiparidade: um panorama da acessibilidade aos deficientes visuais no Corredor Cultural de Mossoró (RN). **Revista Brasileira de Ecoturismo**, São Paulo, v.6, n.3, p.612-629. ago-out-2013.

Eurostat (2011). **Population structure and ageing**. Disponível em: <<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/CH_02_2011/EN/CH_02_2011-EN.PDF>> Acesso em: 15 Março de 2014.

EMBRATUR. **Manual de orientação**: Meios de hospedagem em turismo. Rio de Janeiro: 1987.

FARIA, M.; MOTTA, P. restrições ao consumo no lazer turístico: Foco nas pessoas com deficiência Visual. in: **encontro de marketing da anpad**, 4, 2010. Anais... Florianópolis: anpad, 2010.

FARIA, M. D.; ROCHA, A. M. C; SOUTO, S. W. Posicionamento estratégico de serviços turísticos para pessoas com deficiência: o caso da cidade de socorro, sp. **Caderno Virtual de Turismo**. Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, p.308-324, dez. 2011.

FERNÁNDEZ, Y (org). **Ócio, inclusión y Discapacidad**. Universidade de Deusto. ED Bilbao, n 28, 2004.

FMET. (Federal Ministry of Economics and Technology.) **Economic Impulses of Accessible Tourism**. Disponível em:<<for all. Berlin: <http://www.bmwi.de/English/Redaktion/Pdf/economic-impulses-of-accessible-tourism-for-all-526,property=pdf,bereich=bmwi,sprache=en,rwb=true.pdf>>>. Acesso em: 20 de março de 2014.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas em pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GILMORE, A.; RENTSCHLER, R. Changes in museum management: a custodial or marketing emphasis? **Journal of Management Development**, v.21, n.10, p.745-760, 2002.

GONÇALVES, P .S; SILVA, Yolanda Flores. A estrutura Hoteleira de Balneário Camboriú para turistas portadores de Necessidades Especiais. **Revista Visão e Ação**. Vol 8,n 1.p.9-29,jan-abr 2006.

GOULART, R. R. 2007. **As viagens e o turismo pelas lentes do deficiente físico praticante do esporte adaptado**. Dissertação de Mestrado, Programa em Turismo da Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul.

GRINOVER, L. A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, ano III, n. 2, p. 29-50, set. 2006.

HOYA, M. M; VALIENTE, G. C. Turismo Accesible, turismo para todos: La situación en Cataluña y España. **Revista Cuadernos de Turismo**, n 25.p,25-44, 2010.

IBGE (instituto Brasileiro de geografia e estatística). **Censo demográfico 2010**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/resultados_preliminares_amostra/default_resultados_preliminares_amostra.shtm>> Acesso em: 03 de março de 2014.

INSTITUTO ETHOS. **O que as empresas podem fazer para a Inclusão das Pessoas com Deficiência**. São Paulo, maio de 2002. Disponível em: <<<http://www3.ethos.org.br/cedoc/o-que-as-empresas-podem-fazer-pela-inclusao-das-pessoas-com-deficiencia-maio2002/>>>. Acesso em: 04 de março de 2014.

Instituto Universitario de Estudios Europeus, Universidade Autònoma de Barcelona. **La accesibilidad en la España: Diagnosticos y bases para un plan integral de supresión de barreras**. Barcelona, Colección Estudios y informes, Serie Estudios, 2002.

ISO-International Organization for Standard. Disponível em:<<
<http://www.iso.org/iso/home/about.htm>>>. Acesso em: 04 de março de 2014.

J,R. R. La percepción del Riesgo en los turistas con Discapacidad Física: Una propuesta de abordaje específico. **Revista Estudios y perspectivas en turismo**. Vol 20,p.1084-1101,2011.

KAUFMAN-SCARBOROUGH, C. Accessible advertising for visually-disabled persons: the case of color- deficient consumers. **Journal of Consumer Marketing**, v.18,n.4, p.303-318, 2001.

KRIPPENDORF, J. **Sociologia do Turismo**: para uma nova compreensão do lazer e das viagens. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1989.

LAVALLE, A. G. **Cidadania, igualdade e diferença**. Lua Nova , n. 59, p.75-93, 2003.

LEAL, S.R; SILVA, L.C. Acessibilidade: Visita técnica a três dos melhores restaurantes de Natal, Rio Grande do Norte. **Revista Turismo e Sociedade**, Curitiba. Vol.4, n 2,p.343-362,Out 2011.

LEITE, C. A. G. **Ecoturismo, terceira Idade e Tecnologia: Estudos de Acessibilidade em unidades de conservação**. São Paulo, 2004. Dissertação (Mestrado em tecnologia Ambiental). Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo. Área de concentração: Gestão Ambiental. (Orient. Drª Vilma Alves Campanha).

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços**: marketing e gestão. São Paulo: saraiva 2003.

Manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos. Brasília, DF: embratur/ministério do turismo. Disponível em:<<http://www.turismo.gov.br>>. acessado em: 15 de março de 2009.

MAYOL, J; NADAL, G. F. Importancia y situación actual de la accesibilidad web para el turismo accesible. **Passos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**. Vol 9,n 2.p.317-326.2011.

MEHECKE, Q.T.C. ; TAROUCO, L. M. . Ambientes de Suporte para Educação a distância: A mediação para aprendizagem cooperativa. RENOTE. **Revista Novas Tecnologias na Educação**, 2003.

MELO F.V. S, SILVEIRA, D.S. Os cegos conseguem ‘enxergar’ destinos turísticos na internet: Uma análise da acessibilidade dos websites oficiais dos estados brasileiros. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, Vol 7, n 2, pp. 281-295, Maio-Ago. 2013.

MELO, R. de S. A ; SILVA, F. G. S. da . Contribuição da sinalização turística para o desenvolvimento turístico da cidade de Parnaíba (PI, Brasil). **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, Vol 6 n 2, p. 129-146, Mai-Ago. 2012.

MENDES, B. C; PAULA, N.M. A hospitalidade, o Turismo e a Inclusão Social para cadeirantes. **Revista Turismo em Análise**. Vol.19,n 2,Ago 2008.

Ministério do Turismo (MTUR). **Turismo e acessibilidade: manual de orientações**. Brasília: Ministério do Turismo. 2006.

MORASTONI, R; VIEIRA, R. Qualidade das calçadas na cidade de Camboriú/SC: em busca da acessibilidade e mobilidade sustentável para área turística. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, Vol 7, n 2, p. 239-259, Maio-Ago. 2013.

MOREIRA, M. M. A Inclusão de Pessoas com Deficiência pelo Turismo. Democratização de Benefícios na Atividade Turística. In: **Seminário de Pesquisa do MERCOSUL**, V., 2008, Caxias do Sul. Anais eletrônicos... Caxias do Sul: UCS, 2008.

MULLER, H. 2003. **Turismo e hospitalidade no século XXI**. IN: LOCKWOOD, Andrew; MEDLIK, S. Turismo e Hospitalidade no século XXI . Barueri, SP: Manole, p. 63-72.

NBR9050: **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2004.

NM 313:2007 (Norma MERCOSUL) - **Elevadores de passageiros - Requisitos de segurança para construção e instalação - Requisitos particulares para a acessibilidade das pessoas, incluindo pessoas com deficiência**, 2007.

NERI, L. **Turismo para personas con movilidad reducida de la oferta turística de Lanzarote**, Tese de Doutorado .Orient.(Guillermo Morales Matos), 2012.

OLIVEIRA, A. P. **Turismo e desenvolvimento: planejamento e organização**. São Paulo: atlas, 2001.

OLIVEIRA, C. C.. **O trabalhador portador de deficiência física e sua inclusão no mundo do trabalho**. Dissertação (Mestrado em Serviço Social-Faculdade de Serviço Social, Pontífice Universidade Católica. Porto Alegre, 1999.

ONU. Programa de ação mundial para as pessoas com deficiência – **Resolução 37/52 de 03 de dezembro de 1982** - Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas – ONU.

PEREIRA, M. turismo e inclusão social: uma avaliação acerca da acessibilidade aos portadores de necessidades físicas e visuais nos equipamentos turísticos de Belém, PA. **Caderno Virtual de Turismo**. Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, p.253-266, ago. 2011.

PETERS, O. **Didática do Ensino a Distância**. São Leopoldo, RS: UNISINOS, 2001.

PETERS, O. **A educação à distância**. São Leopoldo: Ed. Unisinos, 2004.

PINTO, P. C. **Dilemas da diversidade**: interrogar a deficiência, o gênero e o papel das políticas públicas em Portugal. Fundação Calouste Gulbenkian / Fundação para a Ciência e Tecnologia, Lisboa. 2012

PIRES, L. D. **A nova fase do turismo mundial**. Rio de Janeiro: Eu e Você, 1983.

POP (Procedimentos Operacionais Padrão). **Candeias, Esporte Lazer e Recreação**. 2014.

PORTARIA Nº 100, DE 16 DE JUNHO DE 2011. Matrizes de Classificação de Meios de Hospedagem. Disponível em: <<<http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/portarias/20110621.html>>>. Acesso em: 15 de março de 2014.

REIS, E. R. **Deficiência física e atividade turística**: um contraponto entre a legislação e a realidade. Belo Horizonte-MG. 2010.

RUDELL, J. SHINEW, K. The socialization process for women with physical disabilities: the impact of agents and agencies in the introduction to an elite sport. **Journal of leisure research**, v. 38, n. 3, p.421- 444, 2006.

SANTOS, T. **Globalização e exclusão: a dialética da mundialização do capital**. Sociologias, Porto Alegre, n.6, ju-dez. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br>> Acesso em: 13 de março de 2014.

SASSAKI, R. K. **Inclusão**: Construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SASSAKI, R. K. **Inclusão no lazer e turismo**: em busca da qualidade de vida. Áurea: São Paulo. 2003.

_____. **Vida Independente**: história, movimento, liderança, conceito, filosofia e fundamentos. São Paulo: RNR, 2003, p. 12-16.

SILVA, A. C. L. **Acessibilidade de pessoas com deficiência aos hotéis de Brasília, Centro de Excelência em turismo – CET**, Universidade de Brasília - UnB. 2004.

SILVA, Y. F; BOIA, Y. I. K. Turismo e responsabilidade social – uma reflexão sobre os direitos das pessoas com necessidades especiais. **Turismo – Visão e Ação**. v. 5, n. 1, jan./abr, 53-65. 2003.

SILVA, Y. F ; BOIA, Yolanda Irene Keller. Turismo e responsabilidade social – uma reflexão sobre os direitos das pessoas com necessidades especiais. IN: RUSCHAMNN, Doris e SOLHA, Karina Toledo. **Planejamento turístico**. Barueri, SP: Manole. 2006.

SILVA, Y. F.; GONÇALVES, P. S. A estrutura hoteleira de Balneário Camboriú para turistas portadores de necessidades especiais. **Revista Turismo – Visão e Ação** – vol. 8. n.1 jan/abr. p. 9-29. 2006.

SILVA, M. Acessibilidade em turismo: A acessibilidade dos surdos aos serviços turísticos de Goiânia-GO. **Revista Turismo em Análise**. vol.24,n 2, Ago 2013.

SINGER, P. **Ética Prática**. 3.ed. São Paulo: 2002.

SOUZA, A. C. S. Velhices Sustentáveis. Revista LABVERDE, v. 8, p. 109-139, 2014.

SMITH, M; SOARES, C; AMORIM, E. O turismo Acessível como vantagem competitiva: implicações na imagem do destino turístico. **Passos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**. Special Issue Vol 11,n 3.p.97-105.2013.

TODARO, A. **Library Services for People with Disabilities in argentina**. new library, 2005.

TRINDADE, M. N. A pessoa portadora de deficiência como turista. IN: RT&D – **Revista Turismo & Desenvolvimento**. vol.1. n.1. Lisboa: Editorial Notícias. p. 73-80. 2004.

ULIAN, F; VIGIA DIAS, L. Comunicação Visual e Acessibilidade do turista estrangeiro na cidade de São Paulo. **Revista Turismo em Análise**, vol 12, n 1, p. 55-71, Mai 2001.

WOODLIFFE, L. Rethinking consumer disadvantage: the importance of qualitative research. **International Journal of Retail & Distribution Management**, v. 32, n. 11, p. 523-531, 2004.

APÊNDICES



MANUAL SOBRE ACESSIBILIDADE
CLUBE CANDEIAS, ESPORTE LAZER E
RECREAÇÃO.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS (ONU, 1948).



Artigo 1

Todas as pessoas nascem livres e iguais em dignidade e direitos [...] devem agir em relação umas às outras com espírito de fraternidade.

TERMINOLOGIA

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de natureza física, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas (art. 1 – ONU, 2006).

Não são mais consideradas adequadas denominações como:

Excepcional (Não deve ressaltar primeiramente a excepcionalidade da condição que a pessoa apresenta, mas o fato de ser pessoa, apesar de apresentar uma deficiência.);

Deficiente (a pessoa com deficiência tem um impedimento específico, mas não é em sua totalidade uma pessoa deficiente);

Pessoa portadora de deficiência (a deficiência não é uma condição que a pessoa pode portar ou deixar de portar). Ela tem aquela deficiência;

Portadores de necessidades especiais (não há portabilidade na deficiência). Ela existe. Também não se considera adequado o termo necessidades especiais porque é demasiado genérico, não especificando a condição de existência de uma deficiência.

Sendo assim, a denominação consagrada na Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, da Organização das Nações Unidas (ONU) que foi incorporada à Constituição Brasileira, é **PESSOA COM DEFICIÊNCIA**.

1. GLOSSÁRIO

- **Acessibilidade:** possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos.
- **Área de Aproximação:** espaço sem obstáculos para que a pessoa que utiliza cadeira de rodas possa manobrar, deslocar-se, aproximar-se e utilizar o mobiliário com autonomia e segurança.
- **Área de Resgate:** área com acesso direto para uma saída, destinada a manter em segurança pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, enquanto aguardam socorro em situação de sinistro.
- **Área de Transferência:** espaço necessário para que uma pessoa utilizando cadeira de rodas possa se posicionar próximo ao mobiliário para o qual necessita transferir-se.
- **Barreira Arquitetônica, Urbanística ou Ambiental:** qualquer elemento natural, instalado ou edificado que impeça a aproximação, transferência ou circulação no espaço, mobiliário ou equipamento urbano.
- **Deficiência:** redução, limitação ou inexistência das condições de percepção das características do ambiente ou de mobilidade e de utilização de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano, em caráter temporário ou permanente.
- **Pessoa com Mobilidade Reduzida:** aquela que, temporária ou permanentemente, tem limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo. Entende-se por pessoa com mobilidade reduzida, a pessoa com deficiência, idosa, obesa, gestante entre outros.
- **Rota Acessível:** trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado, que conecta os ambientes externos ou internos de espaços e edificações, e que possa ser utilizado de forma autônoma e segura por todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiência.
- **Rota de Fuga:** trajeto contínuo, devidamente protegido proporcionado por portas, corredores, antecâmaras, passagens externas, balcões, vestibulos, escadas, rampas ou outros dispositivos de saída ou combinações destes, a ser percorrido pelo usuário, em caso de um incêndio de qualquer ponto da edificação até atingir a via pública ou espaço externo, protegido do incêndio.
- **Símbolo Internacional de Acesso (S.I.A):** Indica acessibilidade das edificações, do mobiliário, dos espaços, e dos equipamentos urbanos.

2. PARÂMETROS ANTROPOMÉTRICOS



Figura 01 - Homem com muleta

Para a determinação das dimensões referenciais, foram consideradas as medidas entre 5% a 95% da população brasileira, ou seja, os extremos correspondentes a mulheres e homens de baixa estatura ou estatura elevada.

Atualmente, o homem padrão tem sido basicamente o único parâmetro para a criação de produtos e ambientes, gerando barreiras para muitas pessoas que possuem características diversas ou extremas (figuras 1 a 5)



Figura 05 - Deficiente visual com cão guia



Figura 03 - Idosa com bengala



Figura 02 - Mulher obesa



Figura 04 - Gestante

ROTEIRO PARA VISTORIA DA ACESSIBILIDADE EM EDIFICAÇÕES DE USO PÚBLICO

Responder um questionário para cada estabelecimento vistoriado.

• **Informações gerais** - Referem-se às informações gerais sobre o estabelecimento

Qual é o nome do estabelecimento?

Qual(uais) o(s) serviço(s) oferecido(s) pelo estabelecimento ao público?

Qual é o endereço do estabelecimento? Quais os nomes das ruas que dão acesso às entradas utilizadas pelo público?

As calçadas em frente às entradas do estabelecimento são bem conservadas?

Quantos pavimentos tem o edifício?

Se houver mais de um pavimento, qual o serviço prestado em cada andar?

• **Estacionamento para uso do público** (figuras 18 e 19 - página 22)

Há estacionamento para uso público na edificação? Se há estacionamento, há quantas vagas?

Há vaga(s) reservada(s) para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida? Se houver, quantas vagas reservadas existem?

Obs.: Responder as perguntas a seguir, caso exista vaga reservada.

Se a(s) vaga(s) reservada(s) está(ão) próxima(s) dos acessos de circulação de pedestres.

Medir o tamanho da(s) vaga(s) (comprimento e largura) e, se houver, largura da faixa lateral/zebrado (largura e comprimento).

Verificar se existe o Símbolo Internacional de Acesso (S.I.A.) pintado no piso da vaga e em placa vertical (figura 6 - página 10).

Se a vaga está situada em piso plano.

Se no percurso (caminho) da vaga até o interior da edificação houver calçada (passeio), verificar se existe rampa.

Se o percurso (caminho) da vaga ao interior da edificação é livre de obstáculos (degraus, blocos de concreto, grelhas ou barras de ferro sobressalentes no piso).

Se no percurso (caminho) da vaga até o interior da edificação houver degrau maior que 1,5cm (um centímetro e meio), verificar se existe rampa para vencer o mesmo desnível.

3. DESENHO UNIVERSAL

Conceito: concepção de espaços, artefatos e produtos que visam atender simultaneamente todas as pessoas, com diferentes características antropométricas e sensoriais, de forma autônoma, segura e confortável, constituindo-se nos elementos ou soluções que compõem a acessibilidade.

Deverão ser projetados espaços que promovam a inclusão e a utilização por qualquer indivíduo com autonomia e segurança.

3.1. PRINCÍPIOS BÁSICOS DO DESENHO UNIVERSAL

Princípios do Desenho Universal:

- 1- **Uso equiparável** - O design é útil e comercializável às pessoas com habilidades diferenciadas.
- 2- **Flexibilidade no uso** - O design atende a uma ampla gama de indivíduos, preferências e habilidades.
- 3- **Uso simples e intuitivo** - O uso do design é de fácil compreensão, independentemente de experiência, nível de formação, conhecimento do idioma ou da capacidade de concentração do usuário.
- 4- **Informação perceptível** - O design comunica eficazmente ao usuário as informações necessárias, independentemente de sua capacidade sensorial ou de condições ambientais.
- 5- **Tolerância ao erro** - O design minimiza o risco e as consequências adversas de ações involuntárias ou imprevistas.
- 6- **Baixo esforço físico** - O design pode ser utilizado com um mínimo de esforço, de forma eficiente e confortável.
- 7- **Tamanho e espaço para aproximação e uso** - O design oferece espaços e dimensões apropriados para interação, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho, postura ou mobilidade do usuário.

4. SINALIZAÇÃO - SÍMBOLOS INTERNACIONAIS

A sinalização de acessibilidade das edificações, do mobiliário, dos espaços e dos equipamentos e a indicação da existência de elementos acessíveis ou utilizáveis por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida deve ser feita por meio de símbolo internacional de acesso.

A representação dos símbolos internacionais - de acesso e de pessoas com deficiência visual ou auditiva - consiste em pictograma branco sobre fundo azul. Estes símbolos podem, ocasionalmente, ser representados em branco e preto (figuras 6 a 8). A figura deve estar sempre voltada para o lado direito.

O símbolo internacional de acesso deve ser fixado em local visível ao público, sendo utilizado, principalmente, nos seguintes locais, quando acessíveis:

- entradas
- áreas e vagas de estacionamentos de veículos
- áreas acessíveis de embarque/desembarque
- sanitários
- áreas de assistência para resgate, áreas de refúgio, saídas de emergência
- áreas reservadas para pessoas em cadeira de rodas
- equipamentos exclusivos para o uso de pessoas com deficiência.

Os acessos que não apresentam condições de acessibilidade devem possuir informação visual indicando a localização do acesso mais próximo que atenda às condições estabelecidas na Norma Brasileira ABNT NBR 9050/2004.



Figura 6



Figura 7



Figura 8

4.1. SINALIZAÇÃO TÁTIL NO PISO

A sinalização tátil no piso pode ser do tipo alerta ou direcional, ambas devem ter cor contrastante com a do piso adjacente. Servem como orientação para pessoas com deficiência visual.

4.1.1. SINALIZAÇÃO TÁTIL DE ALERTA

A sinalização tátil de alerta, com largura mínima entre 0,25m e 0,60m deve estar instalada perpendicularmente ao sentido de deslocamento nas seguintes situações:

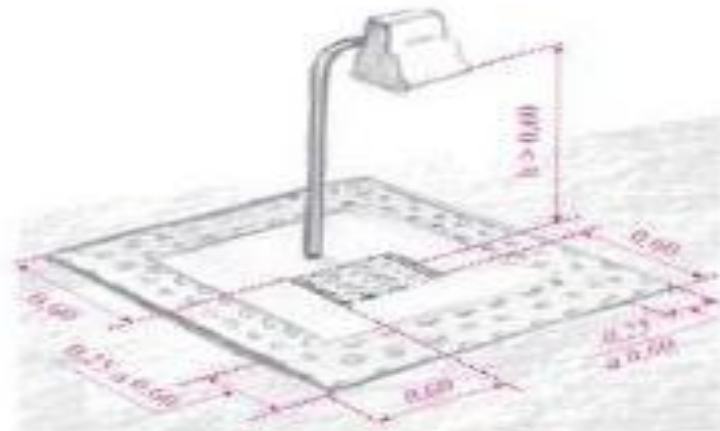


Figura 09 - Sinalização tátil de alerta em obstáculos suspensos

0,60m, deve ser instalada ao redor, no caso de obstáculos suspensos entre 0,60m e 2,10m de altura do piso acabado, que tenham volume maior na parte superior do que na base (figura 9).

- no início e término de escadas fixas, escadas rolantes e rampas, afastada de 0,32m no máximo do ponto onde ocorre a mudança de plano (figura 28 - página 28);
- junto às portas dos elevadores, em cor contrastante com a do piso, com largura entre 0,25m e 0,60m, afastada de 0,32m no máximo da alvenaria (figura 10);
- junto a desníveis, tais como plataformas de embarque e desembarque, palcos, vãos, entre outros, em cor contrastante com a do piso. Deve ter uma largura entre 0,25m e 0,60m, instalada ao longo de toda a extensão onde houver risco de queda, e estar a uma distância da borda de no mínimo 0,50m.

Obs: A sinalização tátil de alerta, com largura mínima entre 0,25m e

4.1.2. SINALIZAÇÃO TÁTIL DIRECIONAL

A sinalização tátil direcional, com largura entre 0,20m e 0,60m, deve ser instalada no sentido do deslocamento nas seguintes situações:

- áreas de circulação na ausência ou interrupção da guia de balizamento, indicando a direção a ser seguida em espaços amplos externos ou internos, ou quando houver caminhos preferenciais de deslocamento.

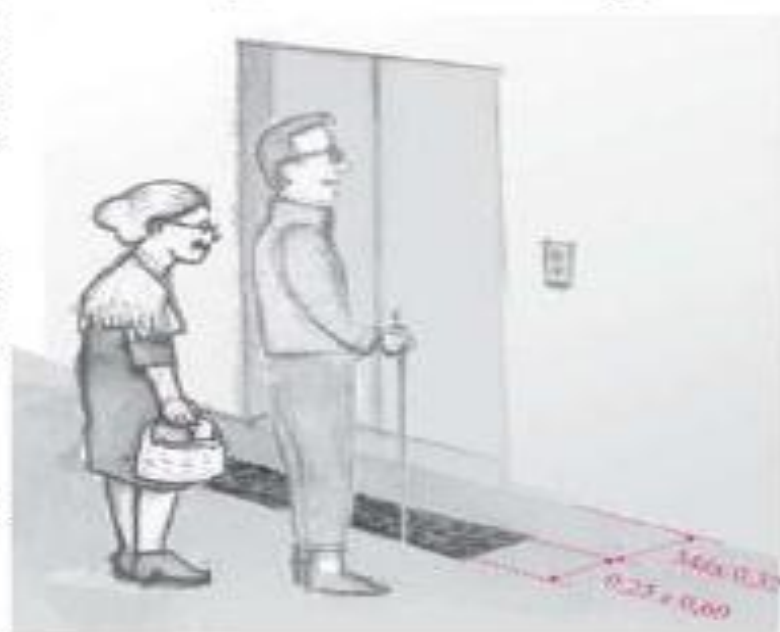


Figura 10 - Sinalização tátil de alerta junto à

5. ESPAÇOS NECESSÁRIOS PARA MOBILIDADE EM CADEIRA DE RODAS

Na concepção de projetos deve ser considerada a projeção no piso de um módulo de referência de 0,80m por 1,20m (figura 11). As dimensões da cadeira de rodas (figuras 12 e 13) são importantes, mas, deve-se considerar o espaço demandado para movimentação, aproximação, transferência e rotação.

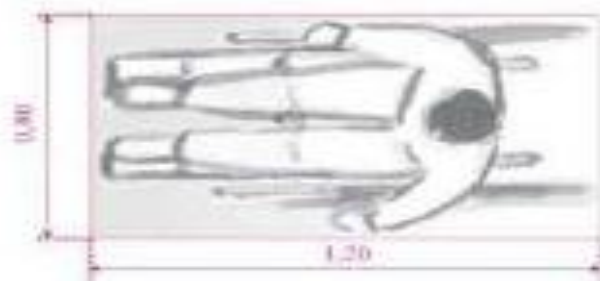
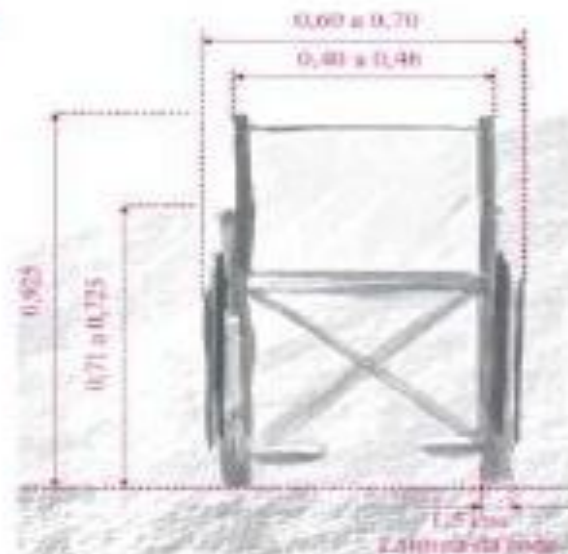


Figura 11 - Módulo de referência



5.1. ÁREA DE ROTAÇÃO

Área de rotação para cadeiras de rodas sem deslocamento

- Rotação de 90° - 1,20m x 1,20m (figura 14);
- Rotação de 180° - 1,50m x 1,20m (figura 15);
- Rotação de 360° - diâmetro de 1,50m (figura 16).

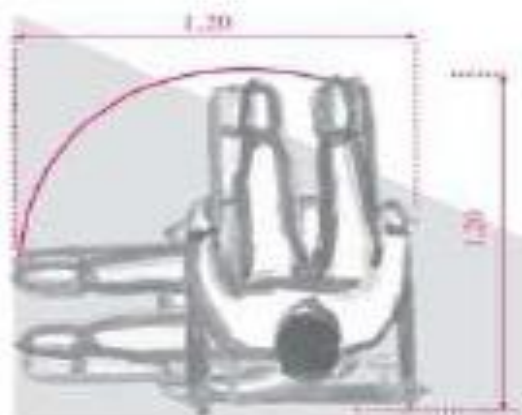


Figura 14 - Rotação de 90°

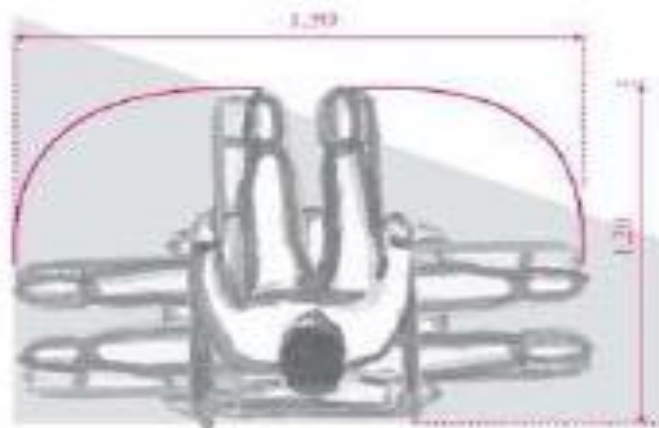


Figura 15 - Rotação de 180°

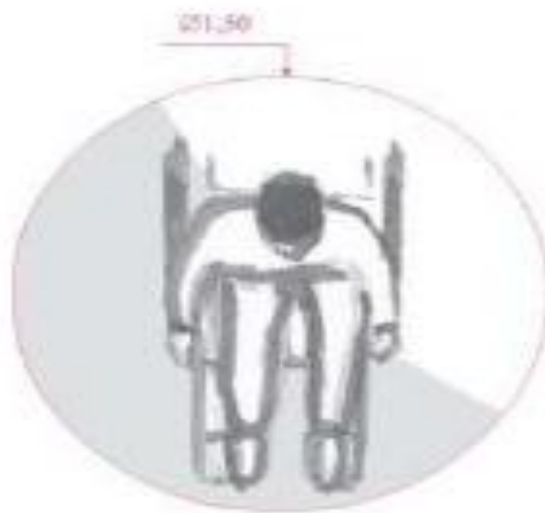


Figura 16 - Rotação de 360°

5.2. ÁREA DE TRANSFERÊNCIA

Deve possuir no mínimo as dimensões do módulo de referência.

- devem ser garantidas as condições de deslocamento e manobra para o posicionamento do módulo de referência junto ao local;
- a altura do assento do local para o qual for feita a transferência deve ser semelhante à do assento da cadeira de rodas;
- nos locais de transferência, devem ser instaladas barras de apoio, nas situações previstas na Norma Brasileira ABTN NBR 9050/2004;
- para a realização da transferência, deve ser garantido um ângulo de alcance que permita a execução adequada das forças de tração e compressão.

5.3. ÁREA DE APROXIMAÇÃO

Deve ser garantido o posicionamento frontal ou lateral da área definida pelo módulo de referência em relação ao objeto, avançando sob este entre 0,25m e 0,55m, em função da atividade a ser desenvolvida. (figura 34 - página 32 e figura 43- página 37)

Dicas: As informações contidas nas páginas anteriores demonstram apenas alguns critérios relacionados à mobilidade das pessoas com deficiência. É importante salientar que, para o Desenho Universal, o conhecimento das demais características específicas das pessoas com deficiência é de extrema importância para o planejamento de produtos e ambientes verdadeiramente acessíveis.

6. CLASSIFICAÇÃO DAS EDIFICAÇÕES NOS TERMOS DO DECRETO FEDERAL nº 5.296/2004

EDIFICAÇÕES

A seguir estão descritos os principais itens relacionados com a acessibilidade nos diferentes tipos de edificações, conforme a legislação vigente.

6.1. EDIFICAÇÕES DE USO PRIVADO MULTIFAMILIAR

Consideram-se edificações de uso privado aquelas destinadas à habitação, que podem ser classificadas como unifamiliar ou multifamiliar.

A construção de edificações de uso privado multifamiliar devem atender aos preceitos da acessibilidade na interligação de todas as partes de uso comum ou abertas ao público, conforme os padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Também estão sujeitos aos preceitos da acessibilidade os acessos, piscinas, andares de recreação, salão de festas e reuniões, saunas e banheiros, quadras esportivas, portarias, estacionamentos e garagens, entre outras partes das áreas internas ou externas de uso comum das edificações de uso privado multifamiliar.

6.2. EDIFICAÇÕES DE USO COLETIVO

Consideram-se edificações de uso coletivo aquelas destinadas às atividades de natureza comercial, hoteleira, cultural, esportiva, financeira, turística, recreativa, social, religiosa, educacional, industrial e de saúde, inclusive as edificações de prestação de serviços de atividades da mesma natureza.

A construção, ampliação ou reforma de edificações de uso coletivo devem atender aos preceitos da acessibilidade na interligação de todas as partes de uso comum ou abertas ao público, conforme os padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Também estão sujeitos aos preceitos de acessibilidade os acessos, piscinas, andares de recreação, salão de festas e reuniões, saunas e banheiros, quadras esportivas, portarias, estacionamentos e garagens, entre outras partes das áreas

Na ampliação ou reforma das edificações de uso coletivo, os desníveis das áreas de circulação internas ou externas serão transpostos por meio de rampa ou equipamento eletromecânico de deslocamento vertical, quando não for possível outro acesso mais cômodo para pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

6.3. EDIFICAÇÕES DE USO PÚBLICO

Consideram-se edificações de uso público aquelas administradas por entidades da administração pública, direta e indireta, ou por empresas prestadoras de serviços públicos e destinadas ao público em geral.

A construção, ampliação ou reforma de edificações de uso público deve garantir, pelo menos, um dos acessos ao seu interior, com comunicação com todas as suas dependências e serviços, livre de barreiras e de obstáculos que impeçam ou dificultem a sua acessibilidade.

Na ampliação ou reforma das edificações de uso público, os desníveis das áreas de circulação internas ou externas serão transpostos por meio de rampa ou equipamento eletromecânico de deslocamento vertical, quando não for possível outro acesso mais cômodo para pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

OBS: *Deverão ser promovidas condições de acesso e utilização por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida a todos os ambientes dos estabelecimentos de ensino de qualquer nível, públicos ou privados.*

Na ampliação ou reforma das edificações de uso coletivo, os desníveis das áreas de circulação internas ou externas serão transpostos por meio de rampa ou equipamento eletromecânico de deslocamento vertical, quando não for possível outro acesso mais cômodo para pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

6.3. EDIFICAÇÕES DE USO PÚBLICO

Consideram-se edificações de uso público aquelas administradas por entidades da administração pública, direta e indireta, ou por empresas prestadoras de serviços públicos e destinadas ao público em geral.

A construção, ampliação ou reforma de edificações de uso público deve garantir, pelo menos, um dos acessos ao seu interior, com comunicação com todas as suas dependências e serviços, livre de barreiras e de obstáculos que impeçam ou dificultem a sua acessibilidade.

Na ampliação ou reforma das edificações de uso público, os desníveis das áreas de circulação internas ou externas serão transpostos por meio de rampa ou equipamento eletromecânico de deslocamento vertical, quando não for possível outro acesso mais cômodo para pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

OBS: *Deverão ser promovidas condições de acesso e utilização por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida a todos os ambientes dos estabelecimentos de ensino de qualquer nível, públicos ou privados.*

7 . Acessibilidade: mitos e equívocos

Para estabelecer o tratamento adequado à pessoa com deficiência e/ou com mobilidade reduzida há orientações específicas a serem seguidas. Como evitar o tratamento áspero, por exemplo, dando tapinhas no ombro ou gritando para entender melhor, no caso do deficiente auditivo.

Assim como, a aplicação do bom senso resolveria muitas situações. Por exemplo, acreditar que uma pessoa em uma cadeira de rodas é apenas uma pessoa sentada, no entanto antes de estabelecer uma longa conversa há que abaixar a sua altura, ou sentar-se em sua frente.

Antes de refletir sobre a forma específica para tratar a pessoa com deficiência, como realizar determinadas atividades, há três regras gerais para permitir um comportamento adequado em relação a todos eles: naturalidade, respeito e bom senso.

Naturalidade é a regra geral para sempre conseguem lidar com os deficientes. Não mostrar preocupação excessiva, excesso de zelo, nem negligenciá-los. Não subestimar, não considerar economicamente desfavorecidos, ou tratá-los como menores. Ser discreto ao prestar qualquer ajuda e sempre perguntar se a pessoa com deficiência precisar de alguma coisa, ou mesmo quer ser ajudada.

8. Pessoas com deficiência e mobilidade reduzida

Os profissionais da área do Turismo devem ter em mente que nem todos os clientes são iguais, e que cada um tem condições, costumes, expectativas diferentes. Sendo assim, é obrigação de todos os profissionais de turismo permitir que os viajantes, independentemente da sua condição, possa desfrutar da viagem, e para isso há que se evitar impasses em sua organização, levando em conta a pessoa com deficiência e com mobilidade reduzida, que podem ser:

- A Pessoa com deficiência
 - ✓ Pessoas com deficiência para falar,
 - ✓ Pessoas com Deficiência para ver,
 - ✓ Pessoas com Deficiência para ouvir,
 - ✓ Pessoas com outras deficiências.

- Pessoa com mobilidade reduzida
 - ✓ Idosos, mulheres grávidas, crianças pequenas, pessoas com muita bagagem
 - ✓ Pessoas caminhando lentamente ou usando muletas,
 - ✓ Pessoas que usam cadeiras de rodas,

9. ACESSOS E CIRCULAÇÕES

9.1. CONDIÇÕES GERAIS

Os parâmetros básicos para a concepção de uma edificação acessível deverão ser trabalhados em conjunto, garantindo a plena acessibilidade das edificações através de rotas acessíveis.

Pelo menos um dos acessos à edificação, de preferência o acesso principal, deve estar livre de barreiras arquitetônicas. O acesso deve respeitar as características de piso, portas, circulação horizontal e circulação vertical acessíveis e deve estar vinculado à rota acessível que liga as demais dependências do edifício.

Na adaptação de edificações e equipamentos urbanos existentes deve ser previsto no mínimo um acesso, vinculado através de rota acessível à circulação principal e às circulações de emergência, quando existirem. Nestes casos a distância entre cada entrada acessível e as demais não pode ser superior a 50m.

O percurso entre o estacionamento de veículos e a(s) entrada(s) principal(is) deve compor uma rota acessível. Quando da impraticabilidade de se executar rota acessível entre o estacionamento e as entradas acessíveis, devem ser previstas vagas de estacionamento exclusivas para pessoas com deficiência, interligadas à(s) entrada(s) através de rota(s) acessível(is).

Quando existirem catracas ou cancelas, pelo menos uma em cada conjunto deve ser acessível. Quando existir porta giratória ou outro dispositivo de segurança de ingresso que não seja acessível, deve ser prevista, junto a este, outra entrada que garanta condições de acessibilidade.

O acesso deve ser sinalizado com o Símbolo Internacional de Acesso, além de sinalização informativa, indicativa e direcional (figura 6, página 10).

Os pisos devem apresentar:

- superfície regular, firme, estável, contínua, antiderrapante (sob quaisquer condições climáticas) de forma a não provocar trepidação em dispositivos com rodas;
- inclinação transversal da superfície de no máximo 2% para pisos internos e 3% para pisos externos (figura 24, página 25);
- inclinação longitudinal máxima de 5%, pois, acima desta inclinação o piso será considerado rampa;
- quando forem utilizados capachos, estes deverão estar embutidos no piso, não ultrapassando 0,5cm de altura;
- no caso do piso apresentar grelhas e juntas de dilatação, estas deverão estar preferencialmente fora do fluxo principal de circulação. Quando instaladas transversalmente em rotas acessíveis, os vão resultantes devem ter, no



Figura 17 - Grelha no piso

Dicas: Lembre-se que para os passeios, o Código de Posturas do Município de Belo Horizonte proíbe o uso de pedra polida, marmorite, pastilhas, cerâmica lisa, cimento liso, ardósia e mosaico português em passeios com declividade superior a 10%. Devem ser evitados pisos que tenham textura irregular ou que possam se tornar escorregadios.

9.2. ESTACIONAMENTO

• De acordo com a Norma Brasileira ABNT NBR 9050/2004:

As vagas para estacionamento de veículos que conduzam ou sejam conduzidos por pessoas com deficiência devem:

- ter sinalização horizontal e largura mínima de 2,50m;
- contar com um espaço adicional de circulação com no mínimo 1,20m de largura, quando afastada da faixa de travessia de pedestres. Esse espaço pode ser compartilhado por duas vagas, no caso de estacionamento paralelo, ou perpendicular ao meio fio, não sendo recomendável o compartilhamento em estacionamentos oblíquos (figuras 18 e 19, página 22);
- ter sinalização vertical para vagas em via pública e para vagas fora da via pública;
- quando afastadas da faixa de travessia de pedestres, conter espaço adicional para circulação de cadeira de rodas e estar associadas à rampa de acesso à calçada;
- estar vinculadas a rota acessível que as interligue aos pólos de atração;
- estar localizadas de forma a evitar a circulação entre veículos.

O número de vagas para estacionamento de veículos que conduzam ou sejam conduzidos por pessoas com deficiência deve ser estabelecido conforme tabela seguinte:

Número total de vagas Vagas reservadas (De acordo com a Norma Brasileira ABNT NBR 9050/2004)

Até 10	—
De 11 a 100	1
Acima de 100	1%

As vagas nas vias públicas devem ser reservadas e estabelecidas conforme critérios do órgão de trânsito com jurisdição sobre a via, respeitado o Código de Trânsito Brasileiro.

• **De acordo com o Decreto Federal nº 5.296/2004:** Nos estacionamentos externos ou internos das edificações de uso público ou de uso coletivo, ou naqueles localizados nas vias públicas, serão reservados, pelo menos, dois por

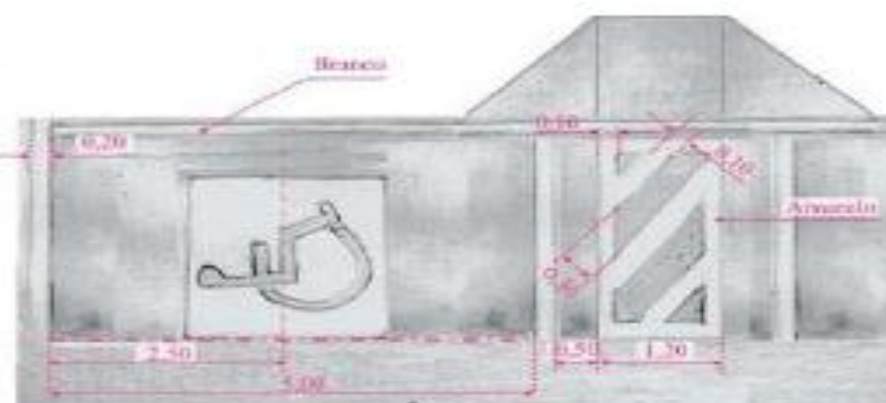


Figura 18 - Vaga paralela ao passeio

cento do total de vagas para veículos que transportem pessoa com deficiência física ou visual definidas neste decreto, sendo assegurada, no mínimo, uma vaga, em locais próximos à entrada principal ou ao elevador, de fácil acesso à circulação de pedestres, com especificações técnicas de desenho e traçado conforme o estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

• **De acordo com a Lei Municipal de Belo Horizonte nº 9.078/2005:** Na construção, ampliação ou reforma de edifícios do Poder Público e privado destinados ao serviço de uso coletivo deverão ser reservadas vagas de estacionamento de veículos para uso de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, próximas ao acesso à edificação com

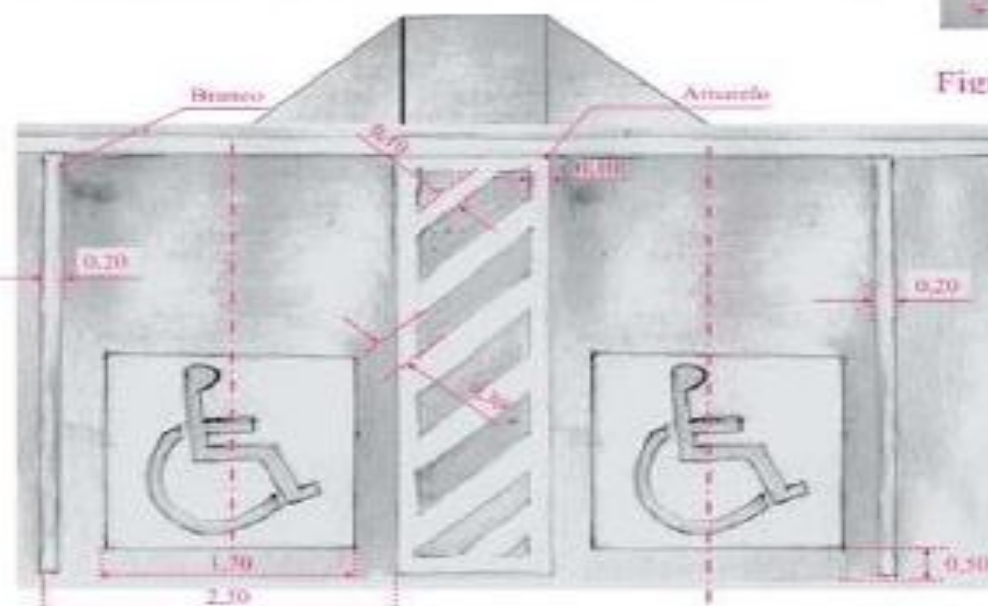


Figura 19 - Vaga em 90°

largura mínima de 3,50m, na seguinte proporção em relação ao número mínimo de vagas exigido:

Número total de vagas	Vagas reservadas (De acordo com a Lei Municipal de Belo Horizonte nº 9.078/2005)
Até 100	01 por 25 ou fração
De 101 a 300	04 pelas 100 primeiras, acrescidas de 01 para cada 50 excedentes
Acima de 300 vagas	08 pelas 300 primeiras, acrescidas de 01 para cada 100 excedentes

9.3. CIRCULAÇÕES INTERNAS

9.3.1. LARGURAS PARA DESLOCAMENTO EM LINHA RETA

As larguras para deslocamento em linha reta são:

- 0,90m - uma pessoa em cadeira de rodas (figura 20);
- 1,20m a 1,50m - um pedestre e uma pessoa em cadeira de rodas (figura 21);
- 1,50m a 1,80m - duas pessoas em cadeira de rodas (figura 22).

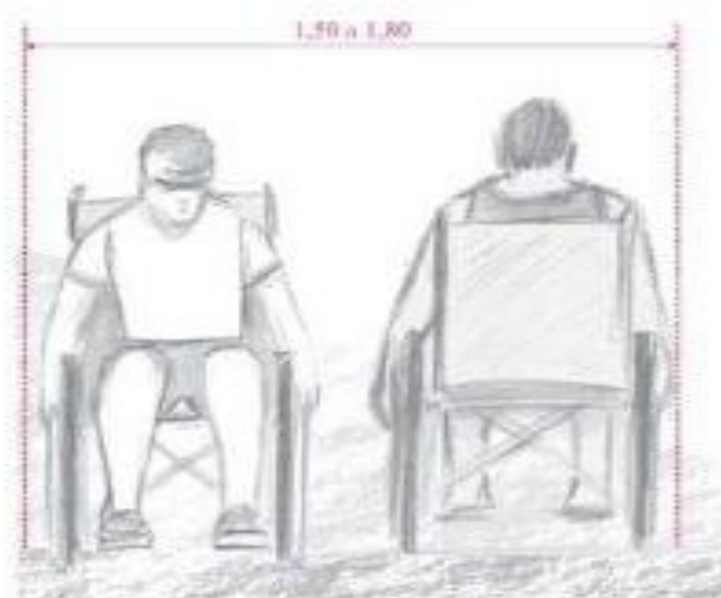
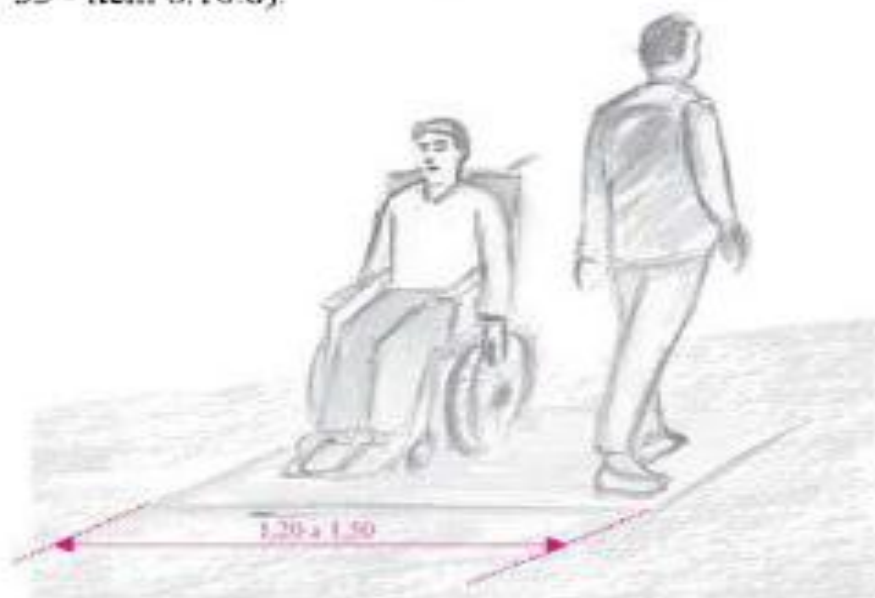
9.3.2. LARGURAS MÍNIMAS PARA CORREDORES EM EDIFICAÇÕES E EQUIPAMENTOS URBANOS

As larguras mínimas para corredores em edificações e equipamentos urbanos são:

- 0,90m para corredores de uso comum com extensão até 4,00m.
- 1,20m para corredores de uso comum com extensão até 10,00m.
- 1,50m para corredores com extensão superior a 10,00m.
- 1,50m para corredores de uso público.
- Maior que 1,50m para grande fluxo de pessoas, com largura definida a partir do cálculo de fluxo de pessoas. (Vide Norma Brasileira ABNT NBR 9050/2004 página 55 - item 6.10.8).



Figura 20 - Uma pessoa em cadeira de rodas



9.4. RAMPAS E ESCADAS

9.4.1 RAMPAS (figuras 23 e 24)

Desníveis de qualquer natureza devem ser evitados em rotas acessíveis. Eventuais desníveis de até 0,5cm não demandam tratamento especial. Desníveis superiores a 0,5cm até 1,5cm devem ser tratados em forma de rampa com inclinação máxima de 1:2 (50%). Desníveis superiores a 1,5cm devem ser considerados como degraus.

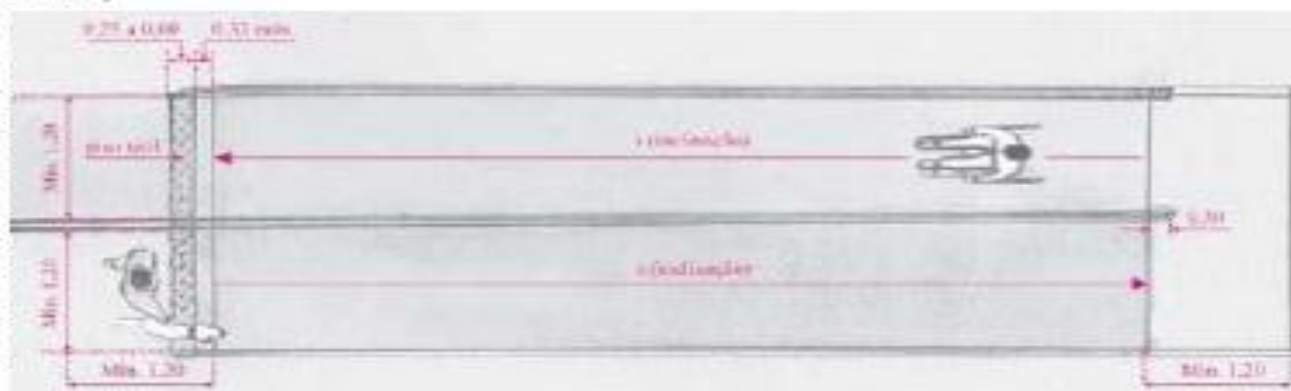


Figura 23 - Planta

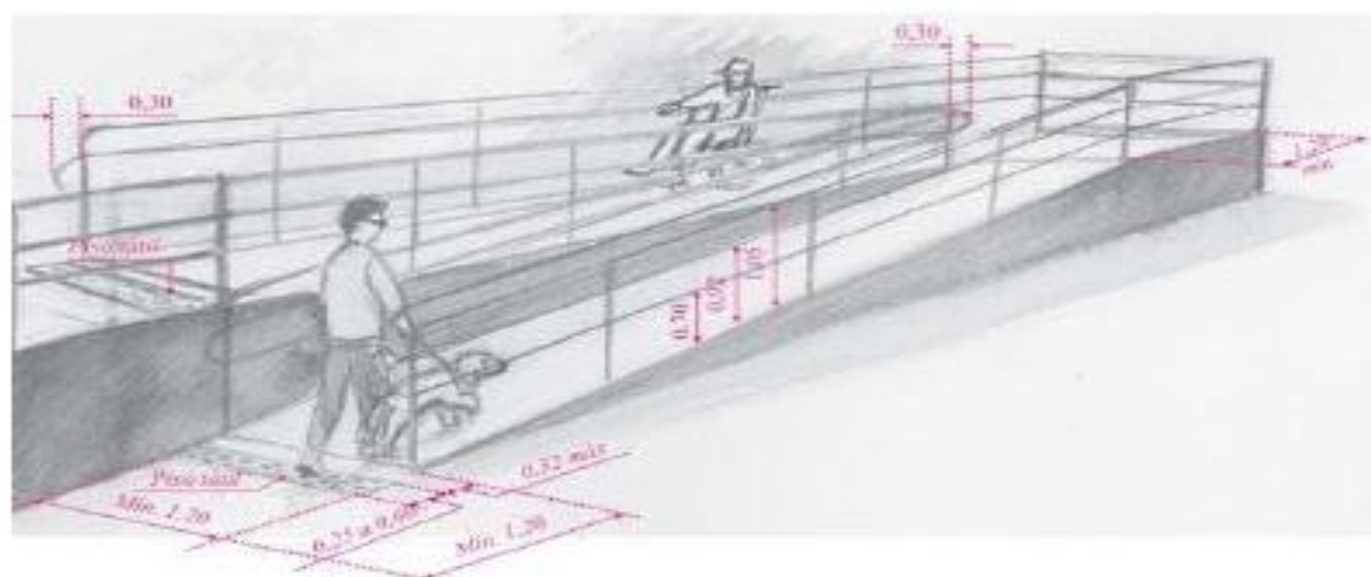


Figura 23 - Perspectiva

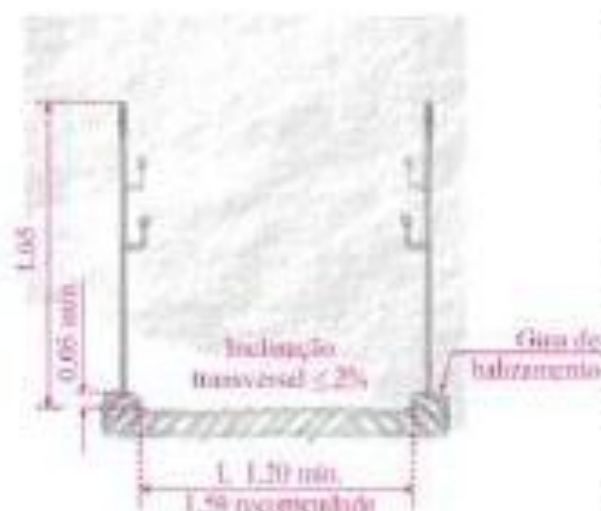


Figura 24 - Inclinação transversal e largura de rampa interna

Obs: Para rampas externas $i \leq 3\%$

- a largura das rampas (L) deve ser estabelecida de acordo com o fluxo de pessoas. A largura livre mínima recomendável para as rampas em rotas acessíveis é de 1,50m, sendo o mínimo admissível 1,20m;
- quando não houver paredes laterais as rampas devem incorporar guias de balizamento com largura mínima de 0,05m, instaladas ou construídas nos limites da largura da rampa e na projeção dos guarda-corpos;
- patamares no início e final de cada segmento de rampa com comprimento mínimo de 1,20m, sendo recomendável 1,50m;
- piso tátil de alerta com largura entre 0,25m e 0,60m, localizado até 0,32m antes do início e após o término da rampa;
- inclinação transversal de no máximo 2% em rampas internas e 3% em rampas externas.

Inclinação de rampa calculada segundo a seguinte equação:

$$i = \frac{h \times 100}{c}$$

i = percentual de inclinação (%)

h = altura a vencer (metros)

c = comprimento da rampa (metros)

Inclinação admissível em cada segmento de rampa (i)	Desníveis máximos de cada segmento de rampa (h)	Número máximo de segmentos de rampa (n)
5,00% (1:20)	1,50m	Sem limite
5,00% (1:20) < i < 6,25% (1:16)	1,00m	Sem limite
6,25% (1:16) < i < 8,33% (1:12)	0,80m	15

* Para dimensionamento de rampas em situações excepcionais (vide Norma Brasileira ABNT NBR 9050/2004, página 42 - tabela 6).

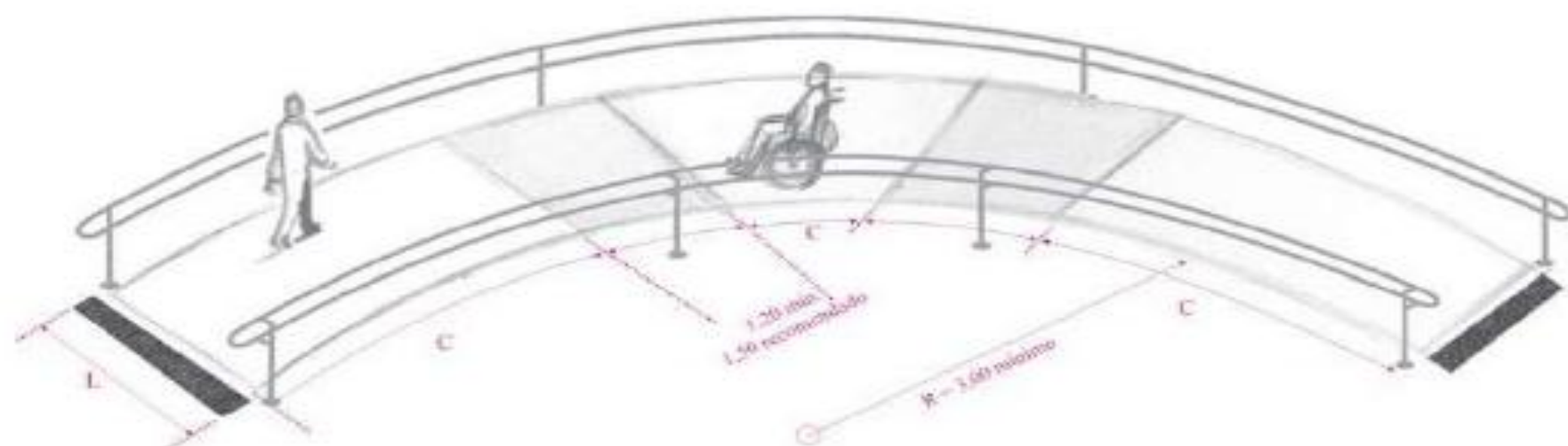


Figura 25 - Rampa em Curva

OBS: Para rampas em curva, a inclinação máxima admissível é de 8,33% (1:12) e o raio mínimo de 3,00m, medido no perímetro interno à curva. (figura 25)

9.4.2 ESCADAS (figura 26, página 27)

Degraus e escadas fixas em rotas acessíveis devem estar associados a rampas ou equipamento de transporte vertical. Mesmo assim, as escadas devem garantir condições mínimas de segurança e conforto:

- largura livre mínima de 1,20m, sendo recomendável 1,50m;
- entre os lances de escada devem ser previstos patamares com dimensão longitudinal mínima de 1,20m. Os patamares situados em mudanças de direção devem ter dimensões iguais à largura da escada;
- piso tátil de alerta com largura entre 0,25m e 0,60m, localizado até 0,32m antes do início e após o término da escada;
- o primeiro e último degraus de um lance de escada devem distar no mínimo 0,30m da área de circulação adjacente;
- As escadas fixas devem ter no mínimo um patamar a cada 3,20m de desnível e sempre que houver mudança de direção

As dimensões dos pisos e espelhos devem ser constantes em toda a escada, atendendo às seguintes condições:

- pisos (p): $0,28\text{m} < p < 0,32\text{m}$
- espelhos (e): $0,16\text{m} < e < 0,18\text{m}$
- $0,63\text{m} < p + 2e < 0,64\text{m}$

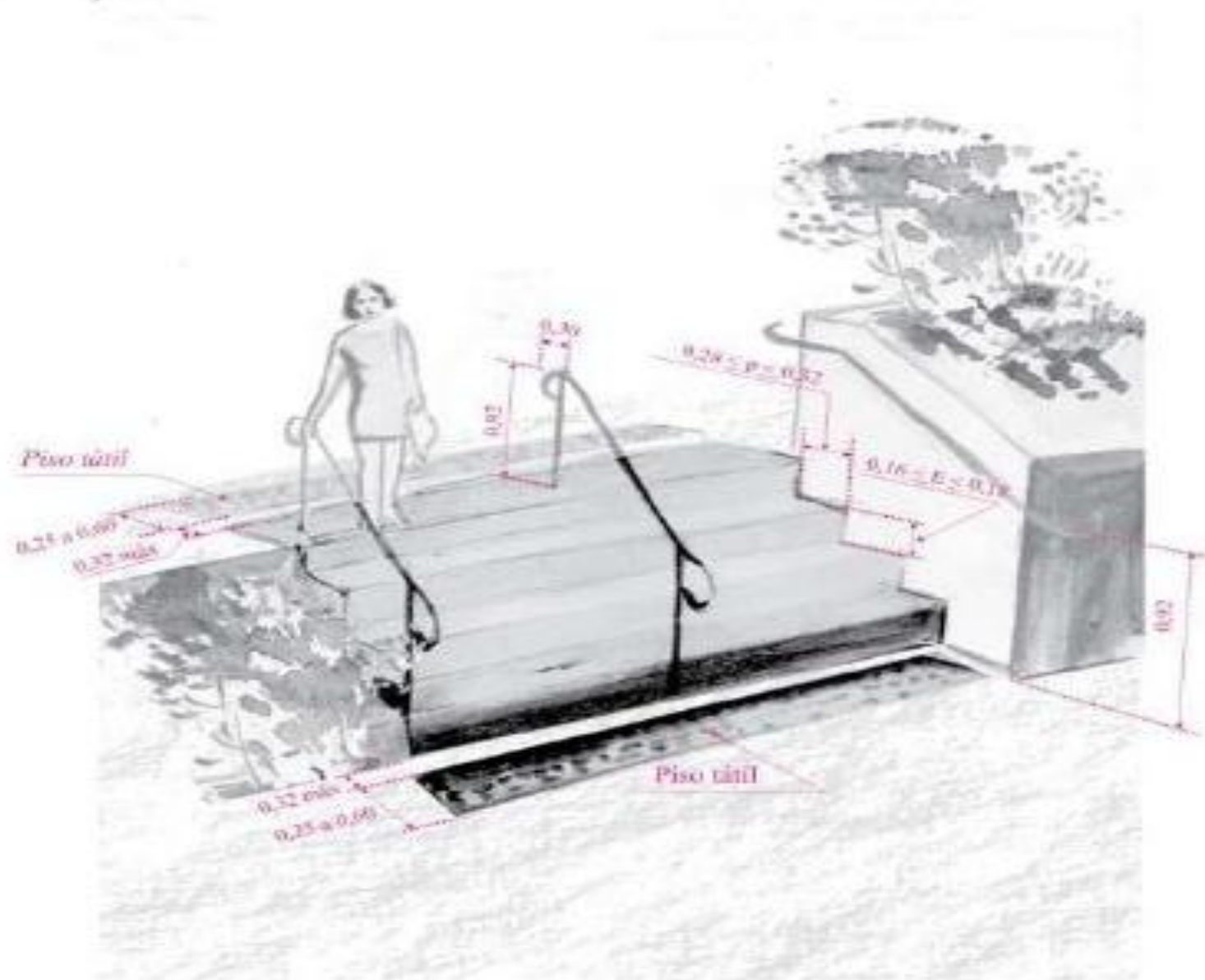


Figura 26 - Dimensionamento de escada

9.5. CORRIMÃOS E GUARDA-CORPOS (figuras 27 e 28)

- Os corrimãos devem ser construídos com materiais rígidos, instalados em ambos os lados dos degraus isolados, das escadas fixas e das rampas, oferecendo condições seguras de utilização.
- Os corrimãos devem ter largura entre 3,0cm e 4,5cm, sem arestas vivas. Deve ser deixado um espaço livre de no mínimo 4,0cm entre a parede e o corrimão. Devem permitir boa empunhadura e deslizamento, sendo preferencialmente de seção circular.
- Os corrimãos laterais devem prolongar-se pelo menos 30cm antes do início e após o término da rampa ou escada, sem interferir com áreas de circulação ou prejudicar a vazão. Em edificações existentes, onde for impraticável



Figura 27 - Empunhadura de corrimão

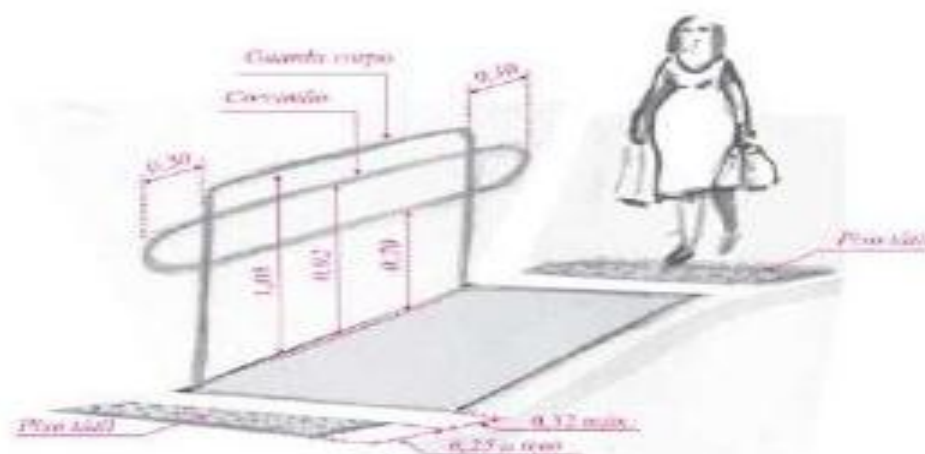


Figura 28 - Corrimão e guarda-corpo em rampa

promover o prolongamento do corrimão no sentido do caminamento, este pode ser feito ao longo da área de circulação ou fixado na parede adjacente;

- As extremidades dos corrimãos devem ter acabamento recurvado, ser fixadas ou justapostas à parede ou piso, ou ainda ter desenho contínuo, sem protuberâncias;
- Para degraus isolados e escadas, a altura dos corrimãos deve ser de 0,92m do piso, medidos de sua geratriz superior. Para rampas e opcionalmente para escadas, os corrimãos laterais devem ser instalados a duas alturas: 0,92m e 0,70m do piso, medidos da geratriz superior.
- A projeção dos corrimãos pode incidir dentro da largura mínima admissível da rampa em até 10cm de cada lado.

9.6. EQUIPAMENTOS ELETROMECAÂNICOS

Devem atender, integralmente ao disposto na Norma Brasileira ABNT NBR 13994/2000, quanto à sinalização, dimensionamento e características gerais.

Quando o equipamento eletromecânico estiver inoperante, além de estar sinalizado, deve ser garantido procedimento e pessoal treinado para auxiliar a circulação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

9.6.1. PLATAFORMAS

9.6.1.1. PLATAFORMA ELEVATÓRIA DE PERCURSO VERTICAL

- percurso aberto deve vencer desníveis de até 2,0m em edifícios de uso público ou coletivo e desníveis de até 4,0m em edifícios de uso privado. Ela deve ter fechamento contínuo, sem vãos, em todas as laterais até a altura de 1,10m do piso da plataforma.
- percurso fechado, com caixa enclausurada, deve vencer desníveis de até 9,0m em edifícios de uso público ou coletivo.
- para utilização acompanhada, as plataformas devem possuir dispositivo de comunicação para solicitação de auxílio nos pavimentos atendidos; para utilização assistida, devem possuir dispositivo de comunicação para solicitação de auxílio nos equipamentos e nos pavimentos atendidos.

9.6.1.2. PLATAFORMA ELEVATÓRIA DE PERCURSO INCLINADO

- normalmente instalada sobre escadas, pode ser utilizada em edificações de uso público ou coletivo, desde que haja parada programada nos patamares ou pelo menos a cada 3,20m de desnível. Deve ser previsto assento escamoteável para uso de pessoas com mobilidade reduzida.
- deve haver sinalização visual demarcando a área para espera para embarque da plataforma nos pavimentos.
- deve haver sinalização visual demarcando o limite da projeção do percurso da plataforma aberta e em funcionamento sobre a escada.
- na área de espera para embarque na plataforma nos pavimentos, deve haver sinalização tátil e visual informando a obrigatoriedade de acompanhamento por pessoal habilitado durante sua utilização e dispositivo de comunicação para solicitação do auxílio.

9.6.2. ELEVADORES (figura 29, página 30)

- os elevadores novos para o uso da pessoa com deficiência devem situar-se em locais acessíveis à pessoa com deficiência.
- o saguão do edifício deve prover espaço adequado para permitir a entrada e a saída nos elevadores com segurança.
- dimensões da cabina - opção sem permitir o giro de uma cadeira de rodas: distância entre os painéis laterais deve ser no mínimo de 1,10m e a distância entre o painel do fundo e o frontal deve ser no mínimo de 1,40m.

- dimensões da cabina - opção para permitir o giro completo de uma cadeira de rodas: distância entre os painéis laterais deve ser no mínimo de 1,725m. A distância entre o painel do fundo e o frontal deve ser no mínimo de 1,30m
- para todos os pavimentos servidos, a cada parada da cabina deve soar automaticamente um anúncio verbal.
- as botoeiras devem ser instaladas a uma altura entre 0,89m e 1,35m do piso.
- a identificação em braille deve estar sempre na parte externa das botoeiras.
- a identificação do pavimento deve ser afixada em ambos os lados dos batentes das portas, na altura da botoeira de pavimento, em todos os pavimentos, e ser visível a partir do interior da cabina e do acesso. As marcações devem formar um contraste com o fundo e ter dimensões mínimas de 50 mm em alto ou baixo relevo de 0,8 mm.
- porta com largura mínima de 0,80m e altura mínima de 2,10m
- nos pavimentos, sinal sonoro diferenciado sendo uma nota para subida e duas para descida

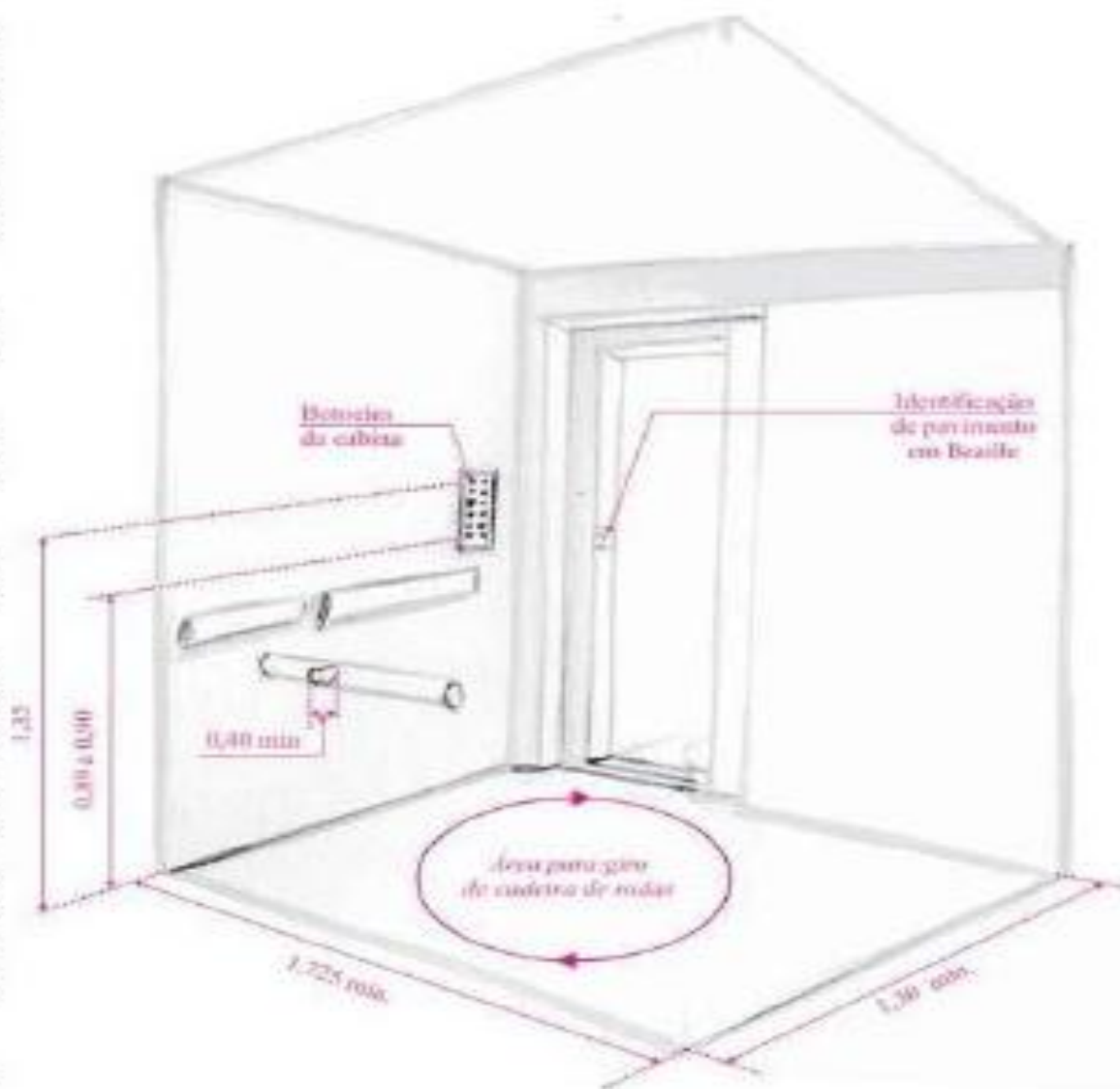


Figura 29 - Composição da cabina (elevadores novos) - opção para permitir giro.
Obs: Opção sem permitir o giro - 1,10 x 1,40 (dimensões mínimas)

10. PORTAS E JANELAS

10.1. PORTAS (figuras 30 a 34)

- vão livre mínimo de 0,80m e altura mínima de 2,10m. Em portas de duas ou mais folhas, pelo menos uma delas deve ter o vão livre de 0,80m;
- maçanetas devem ser do tipo alavanca instaladas à uma altura entre 0,90m e 1,10m do piso;
- recomenda-se revestimento resistente a impactos na sua parte inferior inclusive no batente, até a altura de 0,40m a partir do piso;
- as portas do tipo vaivém deverão apresentar visor (vide Norma Brasileira ABNT NBR 9050/2004, pág. 52 - item 6.9.2.5 - figura 95);
- prever área de aproximação de porta frontal;



Figura 32 - Símbolo visual e tátil com medidas

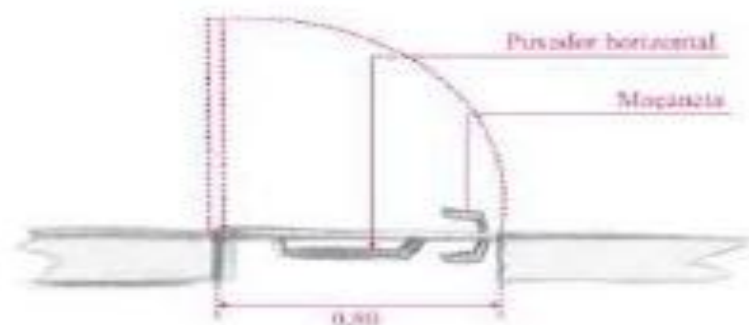


Figura 30 - Porta - Vista superior

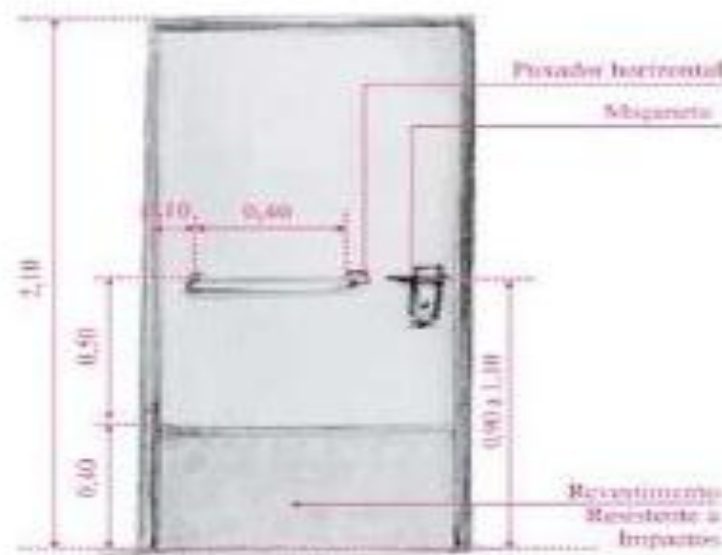


Figura 31 - Porta com revestimento a

- em locais de práticas de esportes, as portas devem ter vão livre mínimo de 1,00m permitindo a passagem de cadeiras de rodas próprias para a prática de esportes.

As legislações municipal e estadual prevêm legenda em braille nas portas.

As portas de sanitários, vestiários e quartos acessíveis em locais de hospedagem e de saúde devem ter um puxador horizontal associado à maçaneta. Em reformas, a utilização do puxador é recomendada quando não houver área de aproximação para abertura da porta.



Figura 33 - Sinalização visual e tátil em portas - Corte

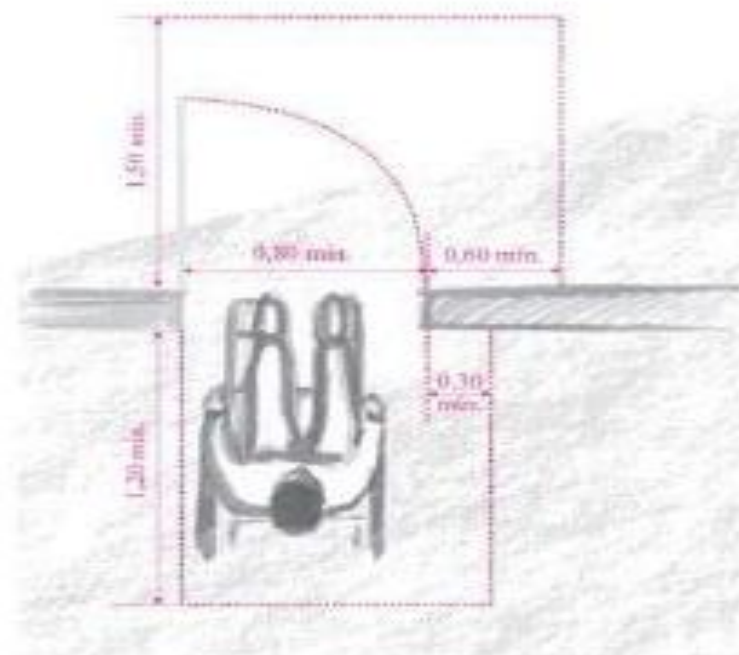


Figura 34 - Aproximação de porta frontal

10.2. JANELAS

- a altura das janelas deve considerar os limites de alcance visual (vide Norma Brasileira ABNT NBR 9050/2004, páginas 13 a 16 - item 4.7), exceto em locais onde deva prevalecer a segurança e a privacidade;

- cada folha ou módulo de janela deve poder ser operado com um único movimento, utilizando apenas uma das mãos.

11. SANITÁRIOS E VESTIÁRIOS

Em geral, os sanitários e vestiários acessíveis devem apresentar as seguintes características:

- **De acordo com a Norma Brasileira ABNT NBR 9050/2004:**

- quando de uso comum ou uso público, devem ter no mínimo 5% do total de cada peça instalada acessível, respeitada no mínimo uma de cada. Quando houver divisão por sexo, as peças devem ser consideradas separadamente para efeito de cálculo. Recomenda-se a instalação de uma bacia infantil para uso de crianças e pessoas com baixa estatura.

- localização em rotas acessíveis, próximos à circulação principal, preferencialmente juntos aos demais sanitários.
- as portas devem ter abertura para o lado externo dos boxes de sanitários e vestiários e devem atender aos parâmetros de acessibilidade.

- bacia sanitária, mictório, lavatório, box de chuveiro, banheira, acessórios e barras de apoio devem obedecer aos parâmetros de acessibilidade.

- área para aproximação e alcance de 1,20m x 0,80m para utilização das peças sanitárias por pessoas usuárias de cadeira de rodas.

- sinalizados com o Símbolo Internacional de Acesso.

- **De acordo com o Decreto Federal nº 5.296/2004:**

- A construção, ampliação ou reforma de edificações de uso público ou de uso coletivo devem dispor de sanitários acessíveis destinados ao uso por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

- Nas edificações de uso público a serem construídas, os sanitários destinados ao uso por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida serão distribuídos na razão de, no mínimo, uma cabine para cada sexo em cada pavimento da edificação, com entrada independente dos sanitários coletivos, obedecendo às normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

- Nas edificações de uso público já existentes, terão elas o prazo de trinta meses a contar da data de publicação do Decreto Federal nº 5.296/2004 para garantir pelo menos um banheiro acessível por pavimento, com entrada independente, distribuindo-se seus equipamentos e acessórios de modo que possam ser utilizados por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

- Nas edificações de uso coletivo a serem construídas, ampliadas ou reformadas, onde devem existir banheiros de uso público, os sanitários destinados ao uso por pessoa com deficiência deverão ter entrada independente dos demais e obedecer às normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

11.1. SANITÁRIOS (figura 35)

11.1.1. BOXE PARA BACIA SANITÁRIA ACESSÍVEL (figura 36, página 35)

Os boxes para bacia sanitária devem garantir as áreas para transferência diagonal, lateral e perpendicular, bem como área de manobra para rotação de 180°.

Quando houver mais de um boxe acessível, as bacias sanitárias, áreas de transferência e barras de apoio devem estar posicionadas de lados diferentes, contemplando todas as formas de transferência para bacia.

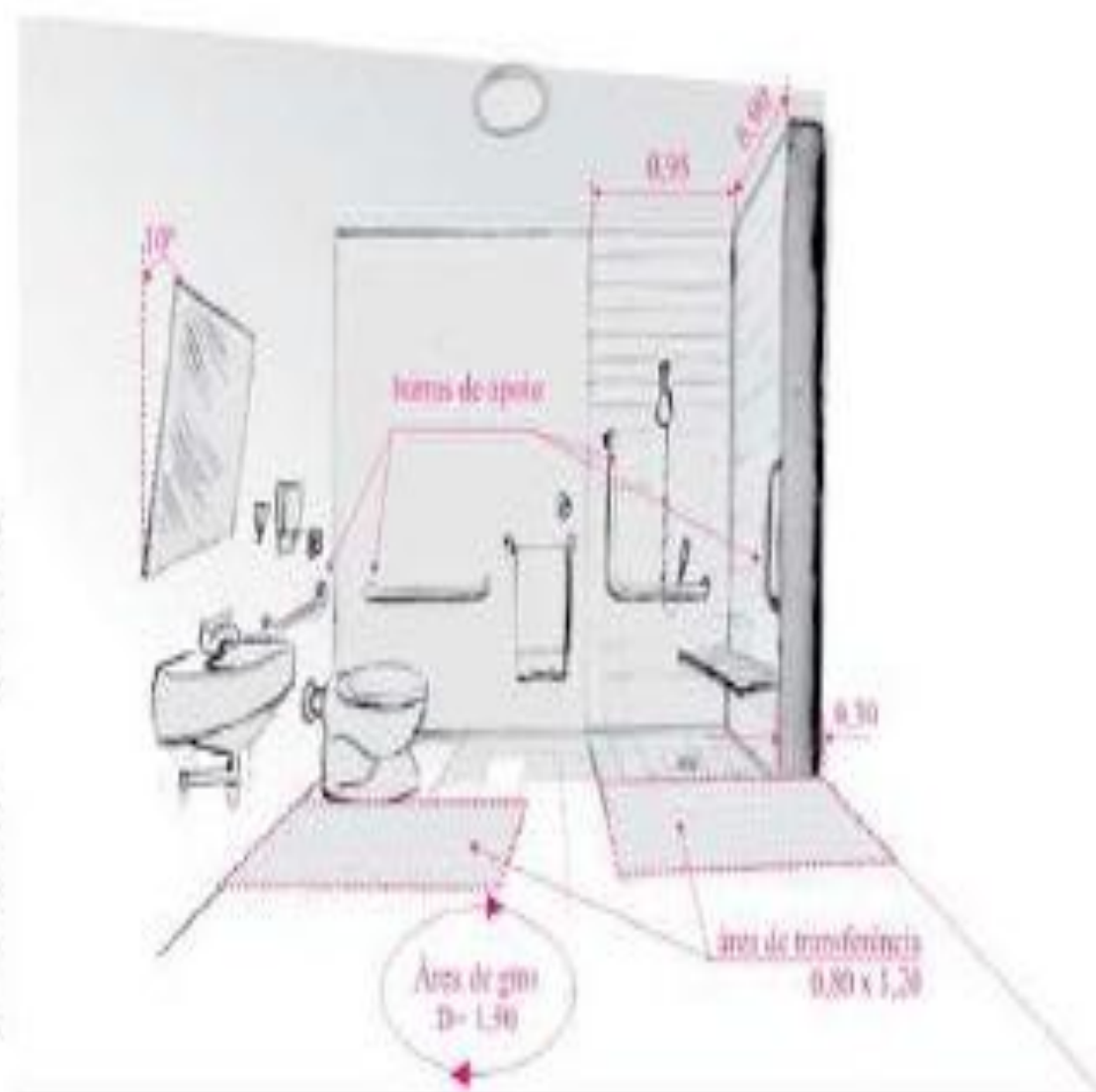


Figura 35 - Perspectiva de sanitário completo

DICAS: Os boxes para bacia sanitária acessível devem contemplar bancada para troca de fraldas. Esta bancada deverá ter altura máxima de 0,46m.

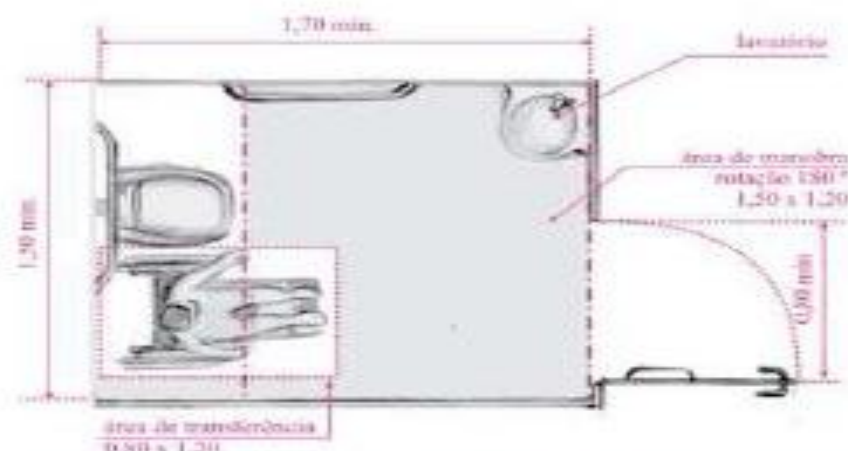


Figura 36 - Boxe para bacia sanitária - Transferência lateral

11.1.2. BACIAS SANITÁRIAS (figuras 37 e 38)

- para instalação de bacias sanitárias devem ser previstas áreas de transferência lateral, perpendicular e diagonal
- as bacias sanitárias devem estar a uma altura entre 0,43m e 0,45m do piso acabado, medidas a partir da borda superior, sem o assento. Com o assento, essa altura deve ser de no máximo 0,46m.
- o acionamento da descarga deve estar a uma altura de 1,00m, do seu eixo ao piso acabado, e ser preferencialmente do tipo alavanca ou com mecanismos automáticos. Recomenda-se que a força de acionamento humano seja inferior a 23N.
- a localização das barras de apoio deve atender as condições apresentadas nas figuras 37 e 38.

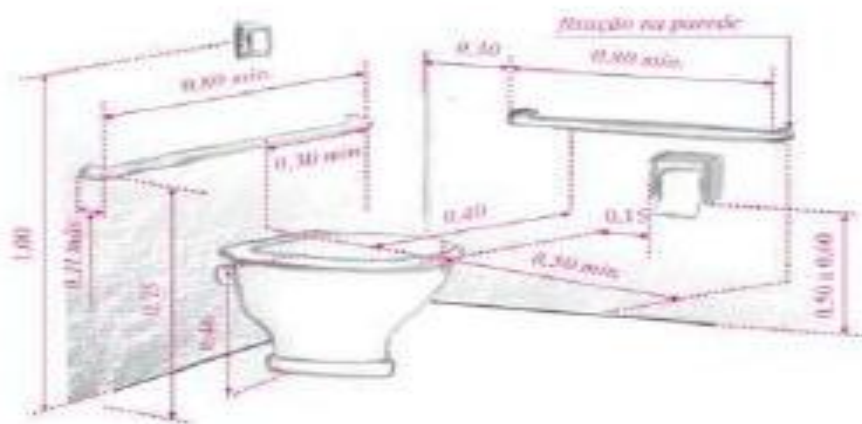


Figura 37 - Bacia sanitária - Barras de apoio lateral e de fundo



Figura 38- Barras de apoio

As papeleiras embutidas ou que avancem até 0,10m em relação à parede devem estar localizadas à uma altura de 0,50m a 0,60m do piso acabado e à distância máxima de 0,15m da borda frontal da bacia. No caso de papeleiras que por suas dimensões não atendam ao anteriormente descrito, devem estar alinhadas com a borda frontal da bacia e o acesso ao papel deve estar entre 1,00m e 1,20m do piso acabado.

11.1.3. BOXE PARA CHUVEIRO E DUCHA (figuras 39 a 42)

- para boxes de chuveiros deve ser prevista área de transferência externa ao boxe, de forma a permitir a aproximação paralela, devendo estender-se no 0,30m além da parede onde o banco está fixado, sendo que o local de transposição da cadeira de rodas para o banco deve estar livre de barreiras ou obstáculos;
- as dimensões mínimas dos boxes devem ser de 0,90m por 0,95m;
- providos de barras de apoio verticais, horizontais ou em "L";
- os boxes devem ser providos de banco articulado ou removível, com cantos arredondados e superfície antiderrapante impermeável.



Figura 39 - Boxe para chuveiro com barra de apoio em L - Vista superior

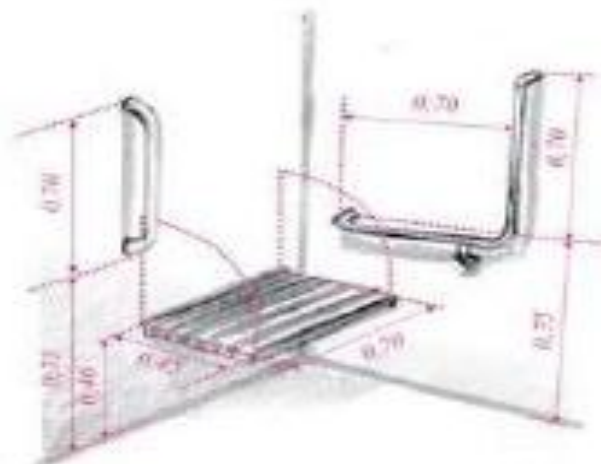


Figura 42 - Perspectiva do boxe com as barras de apoio

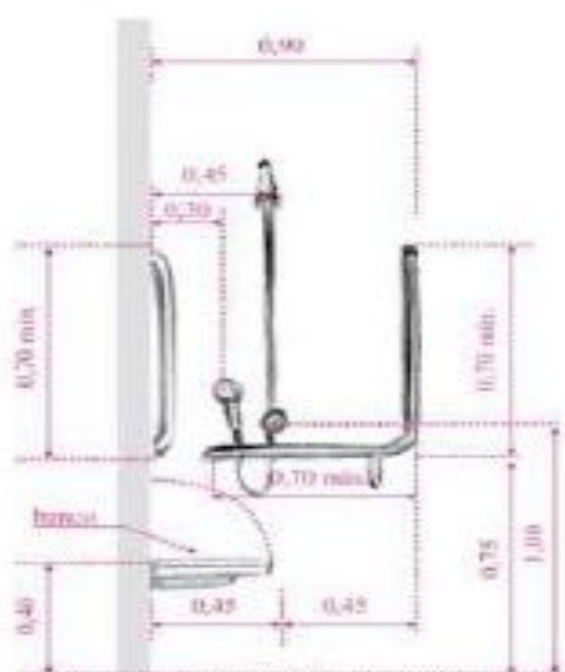


Figura 41 - Boxe para chuveiro

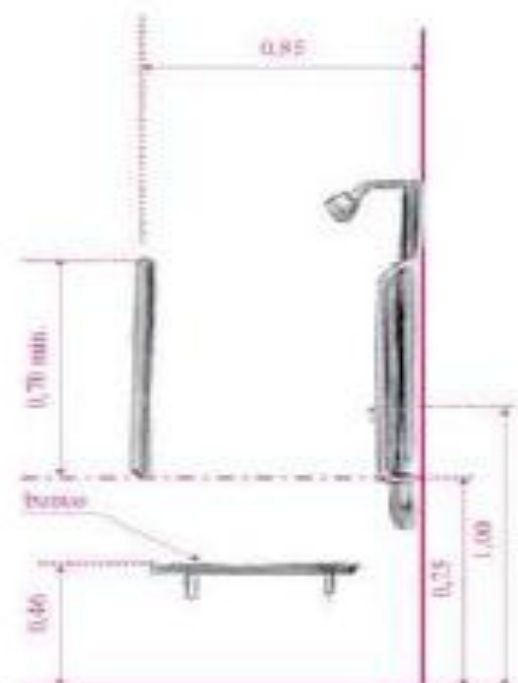


Figura 40 - Boxe para chuveiro com barra de apoio

11.1.4. LAVATÓRIO (figuras 43 a 45)

- deve ser prevista área de aproximação frontal para pessoa com mobilidade reduzida, e para pessoa em cadeira de rodas, devendo estender-se até o mínimo de 0,25m sob o lavatório;
- os lavatórios devem ser suspensos, sendo que sua borda superior deve estar a uma altura de 0,78m a 0,80m do piso acabado e respeitado uma altura livre mínima de 0,73m na sua parte inferior frontal. O sifão e a tubulação devem estar situados a no mínimo 0,25m da face externa frontal e ter dispositivo de proteção do tipo coluna suspensa ou similar. Não é permitida a utilização de colunas até o piso ou gabinetes. Sob o lavatório não deve haver elementos com superfícies cortantes ou abrasivas;
- as torneiras de lavatórios devem ser acionadas por alavanca, sensor eletrônico ou dispositivos equivalentes. O comando da torneira deve estar no máximo a 0,50m da face externa frontal do lavatório;
- devem ser instaladas barras de apoio junto ao lavatório, na altura do mesmo. No caso de lavatórios embutidos em bancadas, devem ser instaladas barras de apoio fixadas nas paredes laterais aos lavatórios das extremidades;
- os acessórios para sanitários, tais como cabides, saboneteiras e toalheiros, devem ter sua área de utilização dentro da faixa de alcance confortável.

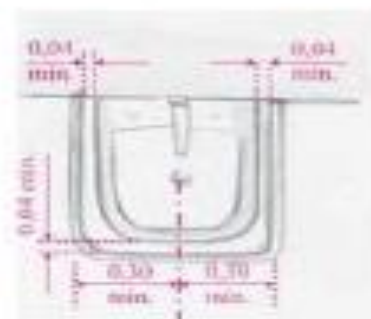
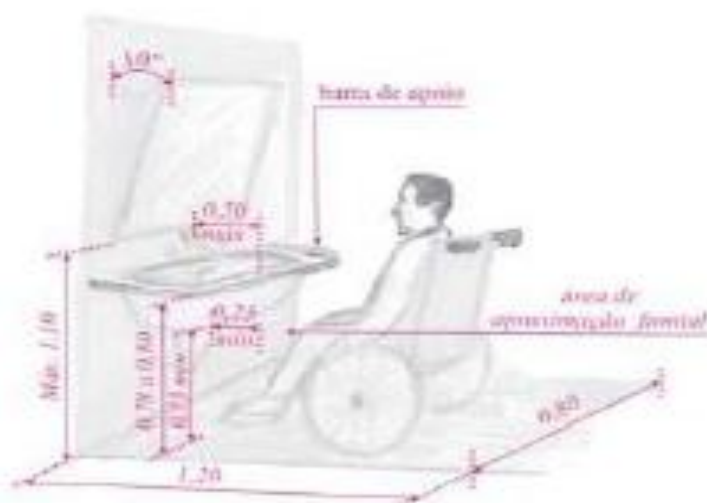


Figura 44 - Barras de apoio junto ao lavatório



11.1.5. MICTÓRIO (figura 46)

- Deve ser prevista área de aproximação frontal em mictório para pessoas com mobilidade reduzida e para pessoas em cadeira de rodas.
- Os mictórios suspensos devem estar localizados a uma altura de 0,60m a 0,65m da borda frontal ao piso acabado. O acionamento de descarga, quando houver, deve estar a uma altura de 1,00m do seu eixo ao piso acabado, requerer leve pressão e ser preferencialmente do tipo alavanca ou com mecanismos automáticos. Recomenda-se que a força de acionamento humano seja inferior a 23N.

11.1.6. BANHEIRA

Projetos que contemplem a existência de banheira devem seguir a Norma Brasileira ABNT NBR 9050/2004, páginas 73 e 74 - item 7.3.5.

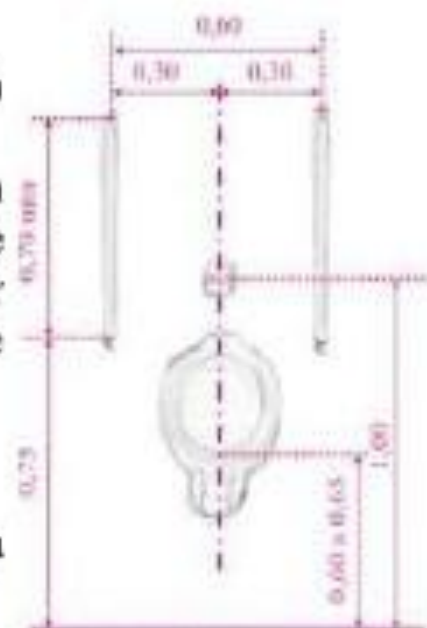


Figura 46 - Mictório - Vista frontal

11.2. VESTIÁRIOS

11.2.1. CABINAS (figura 47, página 39)

- Os vestiários em cabinas individuais acessíveis devem ter dimensões mínimas de 1,80m x 1,80m, com uma superfície para troca de roupas na posição deitada, de dimensões mínimas de 0,80m de largura, 1,80m de comprimento e altura de 0,46m, providos de barras de apoio, espelhos e cabides. Deve ser garantida a área de transferência, podendo as áreas de circulação e manobra estarem externas às cabinas.
- As barras de apoio em cabinas de vestiários devem ser horizontais, com comprimento mínimo de 0,80m. Devem ser fixadas junto à superfície de troca de roupas, a uma altura de 0,75m do piso acabado. Uma delas deve estar na parede da cabeceira, a 0,30m de distância da parede lateral, e a outra na parede lateral, a 0,40m da parede da cabeceira.

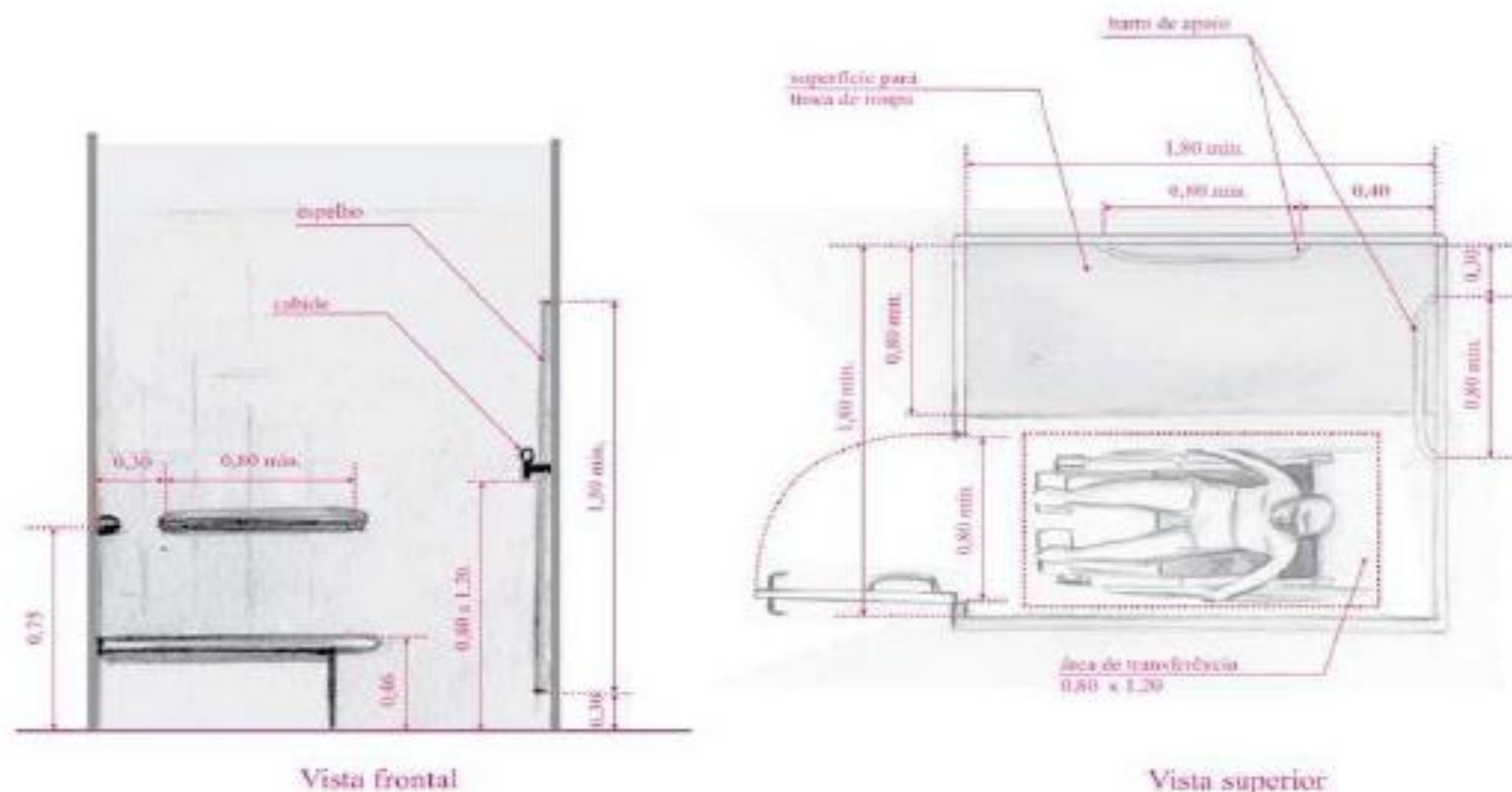


Figura-47 - Cabina para vestiário acessível

11.2.2. BANCOS (figuras 48 e 49, página 40)

- devem ser providos de encosto, ter profundidade mínima de 0,45m e ser instalados a uma altura de 0,46m do piso acabado. Recomenda-se espaço inferior de 0,30m livre de qualquer saliência ou obstáculo, para permitir eventual área de manobra. Deve ser reservado um espaço de 0,30m atrás do banco para garantir a transferência lateral;

- devem estar dispostos de forma a garantir as áreas de manobra, transferência e circulação.

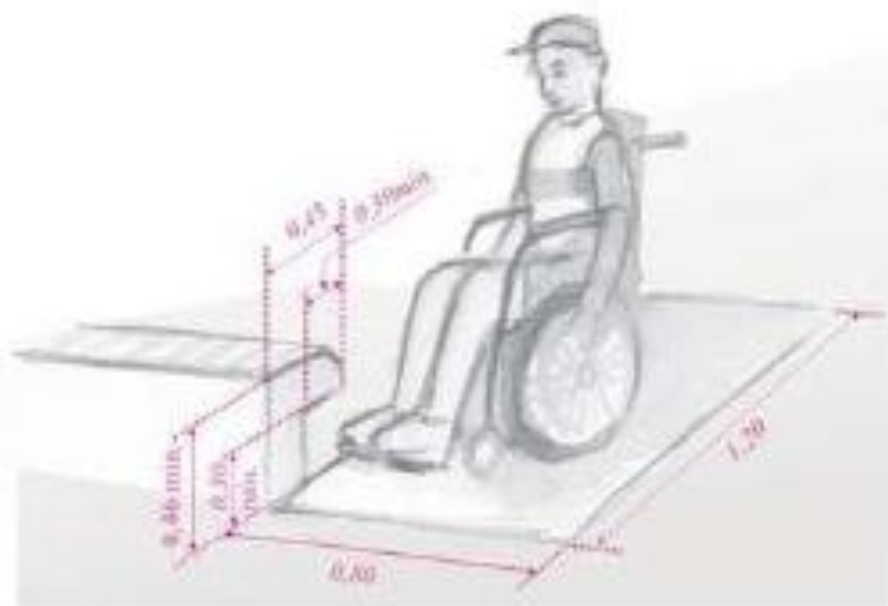


Figura 48- Bancos para vestiários - perspectiva

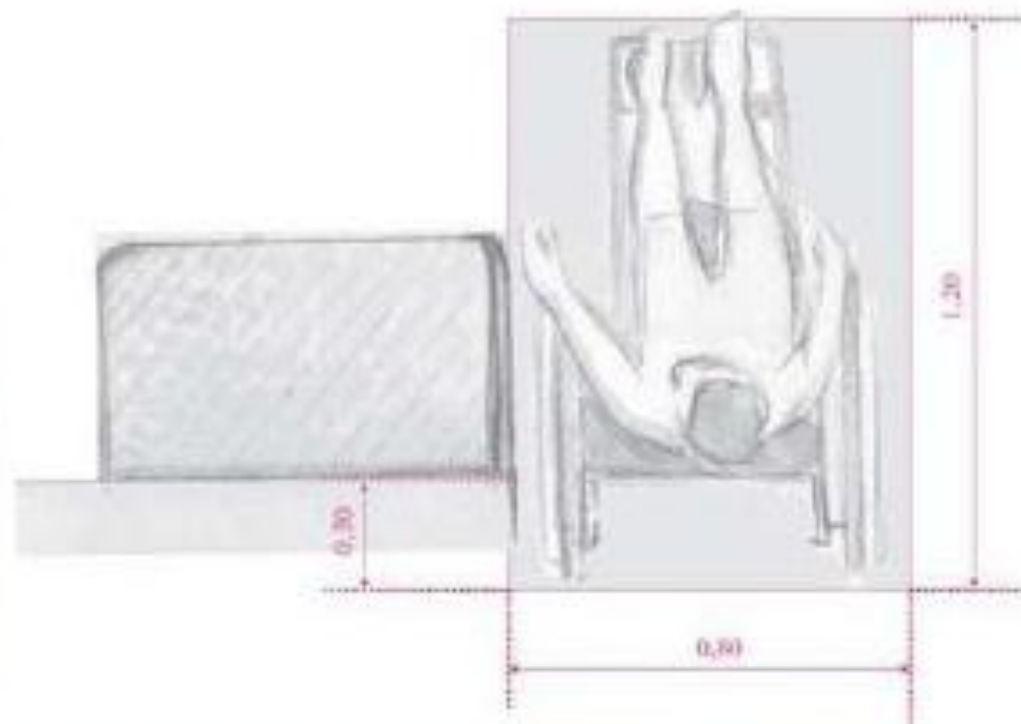


Figura 49- Bancos para vestiários - Vista superior

11.2.3. ESPELHOS (figura 47 - página 39)

- Os espelhos devem ter sua borda inferior a uma altura de 0,30m e a superior a uma altura máxima de 1,80m do piso acabado.

11.2.4. CABIDES (figura 45 - página 37)

- Os cabides devem ser instalados em altura dentro da faixa de alcance entre 0,80m e 1,20m do piso acabado. Recomenda-se que não sejam instalados atrás de portas e que não criem saliência pontiaguda.



Figura 50 - Espaços para pessoa em cadeira de rodas na última fileira



Figura 51 - Assentos para pessoa com mobilidade reduzida e pessoa obesa

• Os assentos para pessoas obesas devem ter largura equivalente à de dois assentos adotados no local e possuir um espaço livre frontal de no mínimo 0,60m. Estes assentos devem suportar uma carga de no mínimo 250kg.

• **De acordo com o Decreto Municipal de Belo Horizonte nº 10.801/2001:**

É obrigatória a existência de, no mínimo, duas poltronas ou cadeiras especiais para pessoa obesa nos seguintes locais:

- Cinema
- Teatro
- Biblioteca
- Ginásio esportivo
- Casa noturna
- Restaurante
- Plenários da Câmara Municipal de Belo Horizonte

Acima de 70 assentos, o número mínimo de poltronas especiais deverá ser de 3% do total de assentos. O assento da poltrona ou da cadeira especial terá, no mínimo, 40cm de profundidade por 90cm de largura.

12. LOCAIS DE REUNIÃO

12.1. CINEMAS, TEATROS, AUDITÓRIOS E SIMILARES

Os cinemas, teatros, auditórios e similares devem possuir, na área destinada ao público, espaços reservados para pessoas em cadeira de rodas, assentos para pessoa com mobilidade reduzida, e assentos para pessoa obesa, atendendo às seguintes condições:

- a) localização em rota acessível vinculada a uma rota de fuga, junto de assento para acompanhante, sendo no mínimo um assento e recomendável dois assentos de acompanhante;
- b) distribuição pelo recinto, recomendando-se que seja nos diferentes setores e com as mesmas condições de serviços;
- c) garantia de conforto, segurança, boa visibilidade e acústica;
- d) instalação em local de piso plano horizontal e preferencialmente instalados ao lado de cadeiras removíveis e articuladas para permitir ampliação da área de uso por acompanhantes ou outros usuários (pessoa em cadeira de rodas e pessoa com mobilidade reduzida);
- e) identificação por sinalização no local e na bilheteria.

OBS: *Em edifícios existentes, os espaços para pessoa em cadeira de rodas, os assentos para anões, para pessoas com mobilidade reduzida e pessoas obesas podem ser agrupados, quando for impraticável a sua distribuição por todo recinto. Sempre que possível os espaços devem ser projetados de forma a permitir a acomodação de pessoa com deficiência com no mínimo um acompanhante.*

12.2. QUANTIDADE DOS ESPAÇOS PARA PESSOA EM CADEIRA DE RODAS E ASSENTOS PARA PESSOA COM MOBILIDADE REDUZIDA E PESSOA OBESA

• De acordo com a Norma Brasileira ABNT NBR 9050/2004:

A quantidade dos espaços deve estar de acordo com a tabela abaixo:

Capacidade total de assentos	Espaços para Pessoa em Cadeira de Rodas	Assento para Pessoa com Mobilidade Reduzida	Assento para Pessoa Obesa
Até 25	1	1	1
De 26 a 50	2	1	1
De 51 a 100	3	1	1
De 101 a 200	4	1	1
De 201 a 500	2% do total	1%	1%
De 501 a 1000	10 espaços, mais 1% do que exceder 500	1%	1%
Acima de 1000	15 espaços, mais 1% do que exceder 1000	10 assentos mais 0,1% do que exceder 1000	10 assentos mais 0,1% do que exceder 1000

12.3. DIMENSÕES E LOCALIZAÇÕES DOS ESPAÇOS PARA PESSOA EM CADEIRA DE RODAS E ASSENTOS PARA PESSOA COM MOBILIDADE REDUZIDA E PESSOA OBESA (figuras 50 e 51, página 43)

• De acordo com a Norma Brasileira ABNT NBR 9050/2004:

• Os espaços para pessoa em cadeira de rodas deve possuir as dimensões mínimas de 0,80m por 1,20m, acrescido de faixa de no mínimo 0,30m de largura, localizada na frente, atrás ou em ambas posições. Os espaços para pessoa em cadeira de rodas devem estar deslocados 0,30m em relação à cadeira ao lado para que a pessoa em cadeira de rodas e seus acompanhantes fiquem na mesma direção. Quando os espaços para pessoa em cadeira de rodas estiverem localizadas em fileiras intermediárias, devem ser garantidas faixas de no mínimo 0,30m de largura atrás e na frente deles;

• Os assentos para pessoa com mobilidade reduzida devem possuir um espaço livre frontal de no mínimo 0,60m;

13. LOCAIS DE HOSPEDAGEM

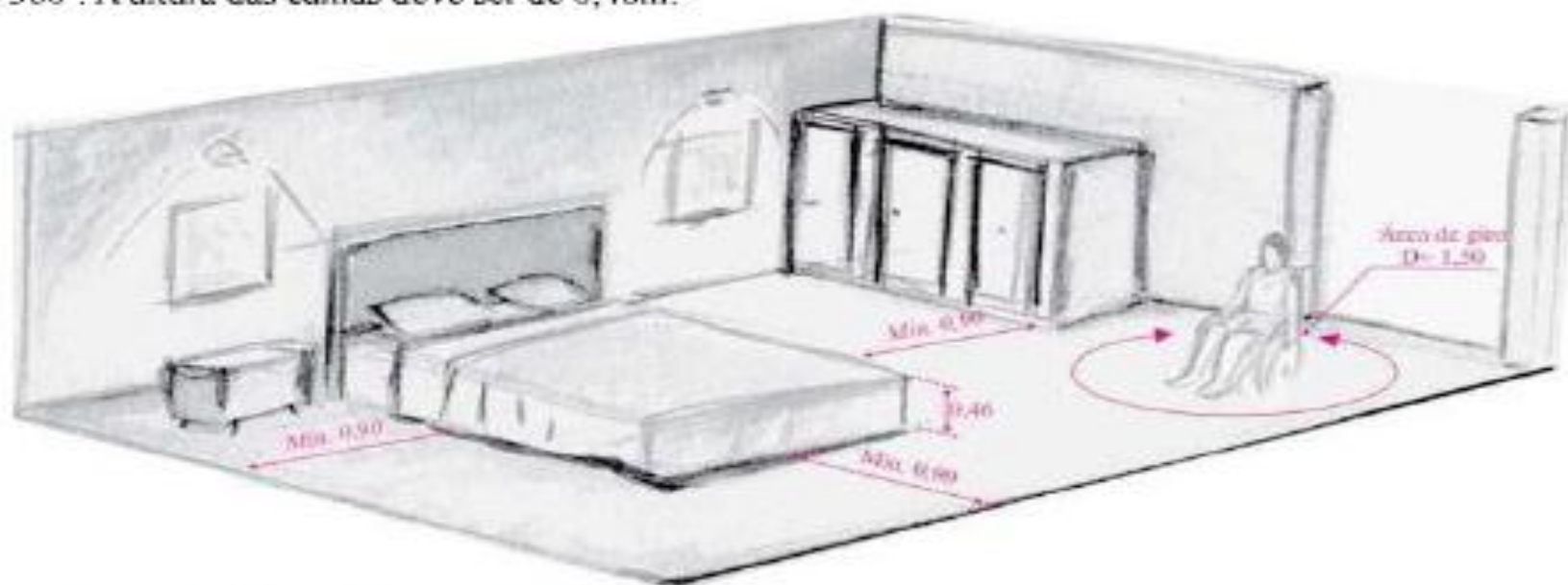
13.1 CONDIÇÕES GERAIS

Em hotéis, motéis, pousadas e similares, salas de ginástica, piscinas, entre outros, devem ser acessíveis.

13.1.1. DORMITÓRIOS (figura 52)

- Pelo menos 5%, com no mínimo um total de dormitórios com sanitário, devem ser acessíveis. Estes dormitórios não devem ser isolados dos demais, mas distribuídos em toda edificação, por todos os níveis de serviços e localizados em rota acessível. Recomenda-se, além disso, que outros 10% do total de dormitórios sejam adaptáveis para acessibilidade.

- As dimensões do mobiliário dos dormitórios acessíveis devem atender às condições de alcance manual e visual previstos na Norma Brasileira ABNT NBR 9050/2004, páginas 9 a 16 - item 4.6, e ser dispostos de forma a não obstruírem uma faixa livre mínima de circulação interna de 0,90m de largura, prevendo área de manobras para o acesso ao sanitário, camas e armários. Deve haver pelo menos uma área com diâmetro de no mínimo 1,50m que possibilite um giro de 360°. A altura das camas deve ser de 0,46m.



13.1.2. COZINHAS (figura 53)

Quando nas unidades acessíveis forem previstas cozinhas ou similares, deve ser garantida a condição de circulação, aproximação e alcance dos utensílios. As pias devem possuir altura de no máximo 0,85m, com altura livre inferior de no mínimo 0,70m.

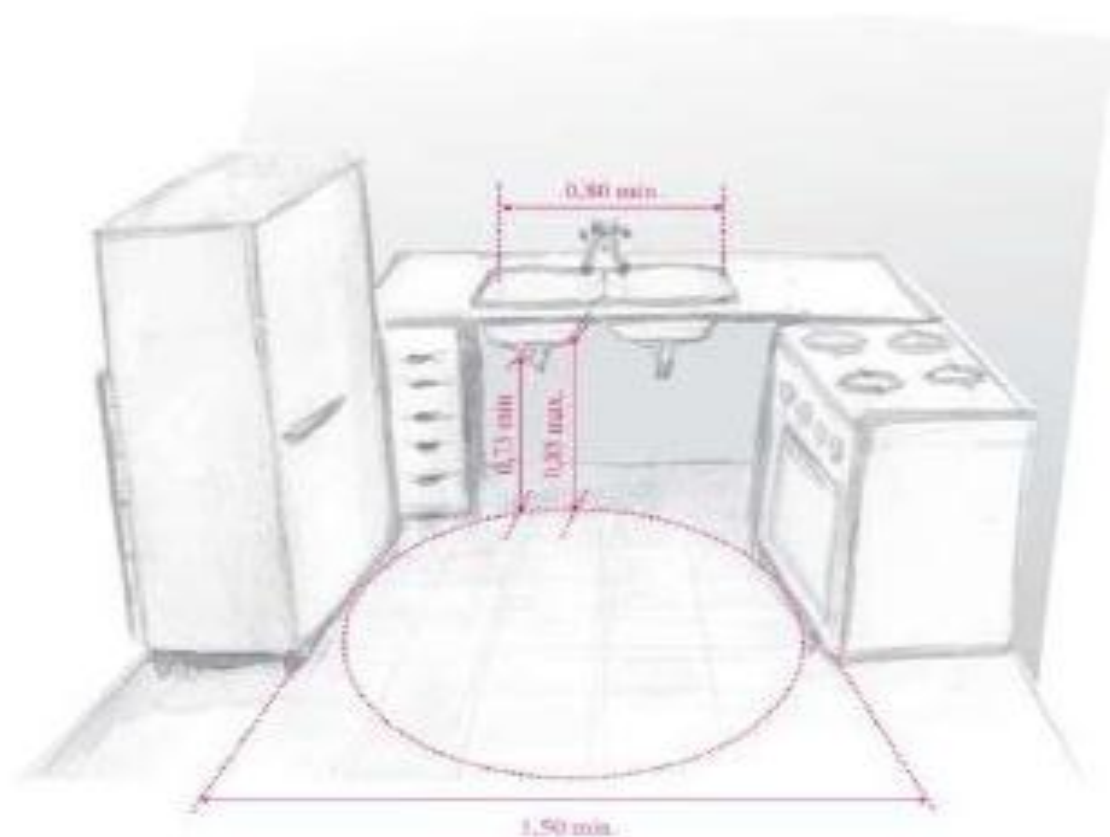


Figura 53 - Cozinha

14. LOCAIS DE ESPORTE E LAZER

14.1. GINÁSIOS

- Nas arquibancadas deve haver espaços para pessoa em cadeira de rodas e assentos para pessoa com mobilidade reduzida e pessoa obesa.
- Quando existir anteparo em frente aos espaços para pessoa em cadeira de rodas, sua altura e distância não devem bloquear o ângulo visual de 30° medido a partir da linha visual padrão com altura de 1,15m do piso até o limite inferior da tela ou local do palco onde a atividade é desenvolvida. (figura 54)
- As áreas para prática de esportes devem ser acessíveis.

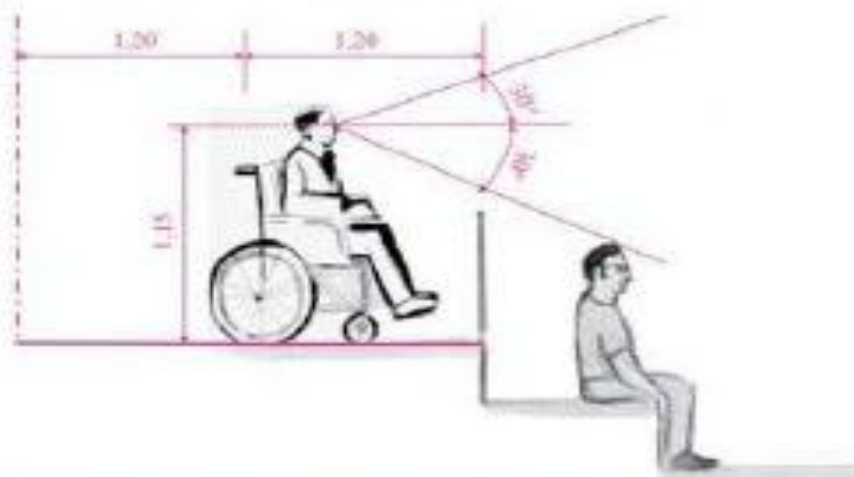


Figura 54 - Anteparos em arquibancadas - Vista lateral

14.2. PISCINAS (figura 55, página 47)

- O piso no entorno das piscinas não deve ter superfície escorregadia ou excessivamente abrasiva. As bordas e degraus de acesso à água devem ter acabamento arredondado.
- O acesso à água deve ser garantido através de degraus, rampas submersas, bancos para transferência ou equipamentos de transferências.

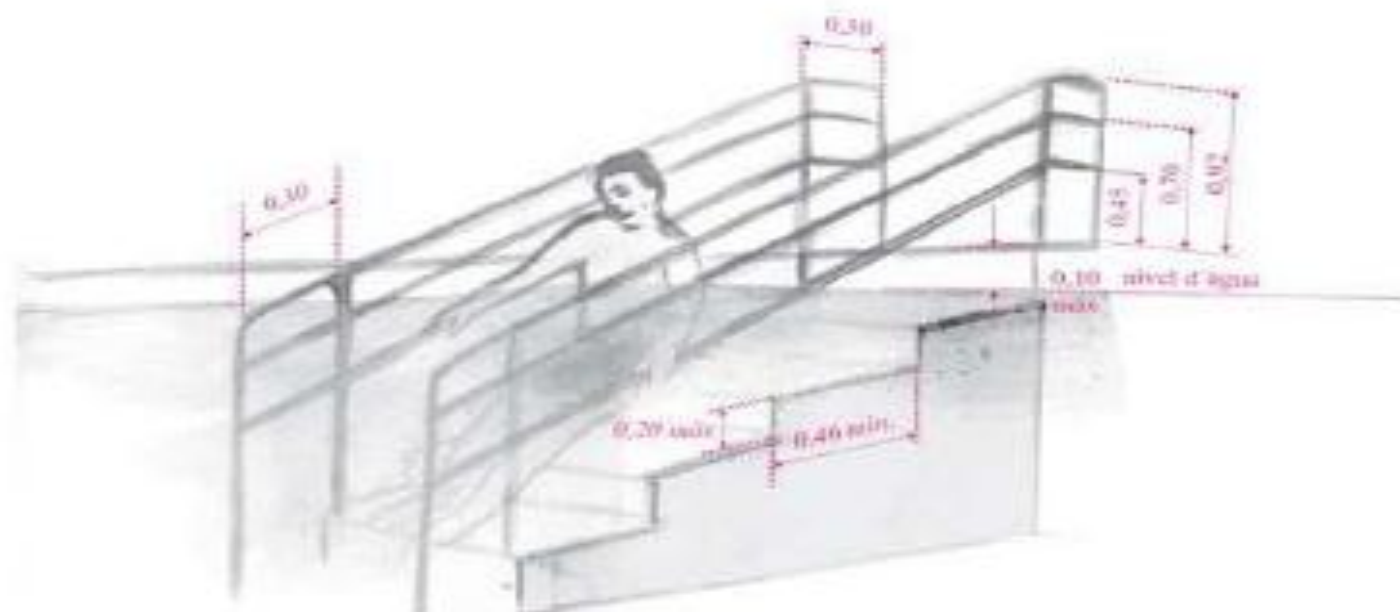


Figura 55 - Piscina - Escada Submersa

- A escada ou rampa submersa deve possuir corrimãos em três alturas, de ambos os lados, nas seguintes alturas: 0,45m, 0,70m e 0,92m. A distância livre entre os corrimãos deve ser de no mínimo 0,80m e no máximo 1,00m.
- Os degraus submersos devem ter piso de no mínimo 0,46m e espelho de no máximo 0,20m.
- Quando da utilização de banco de transferência, este deve estar associado à rampa ou escada.
- Quando o acesso à água for feito por banco de transferência, este deve atender ao seguinte:
 - a) altura de 0,46m;
 - b) extensão de no mínimo 1,20m e profundidade de 0,45m;
 - c) garantir área para aproximação e manobra, sendo que a área para transferência junto ao banco não deve interferir com a área de circulação;
 - d) o nível de água deve estar no máximo a 0,10m abaixo do nível do assento do banco.

15. MOBILIÁRIO- ALCANCE MANUAL FRONTAL E LATERAL (figuras 56 e 57)

As características do desenho e a instalação do mobiliário urbano devem garantir a aproximação segura e o uso por pessoa com deficiência visual, mental ou auditiva. A aproximação e o alcance visual e manual para os anões ou para pessoas com deficiência, em especial aquelas em cadeira de rodas, e a circulação livre de barreiras, devem atender às condições estabelecidas nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

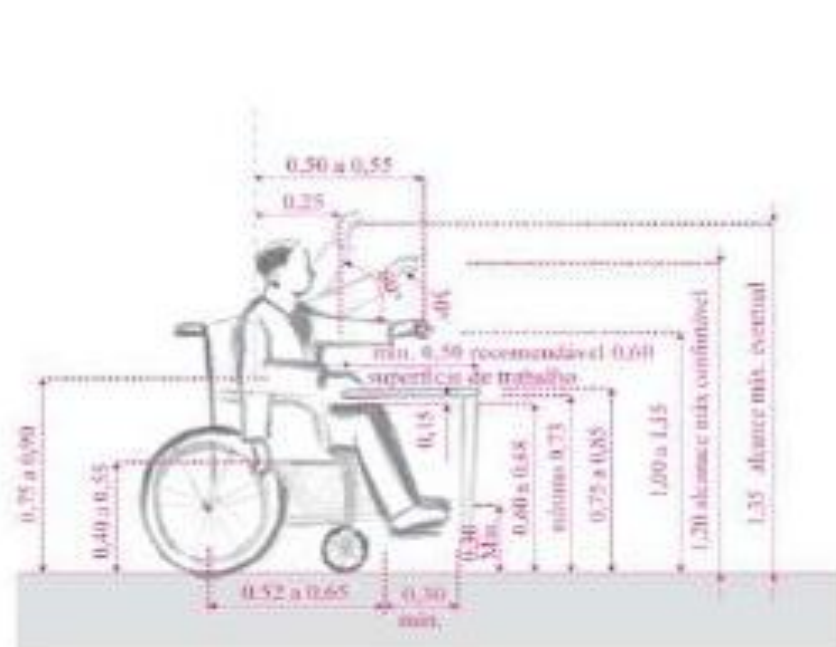


Figura 56 - Alcance manual frontal com superfície de trabalho
Pessoa em cadeira de rodas

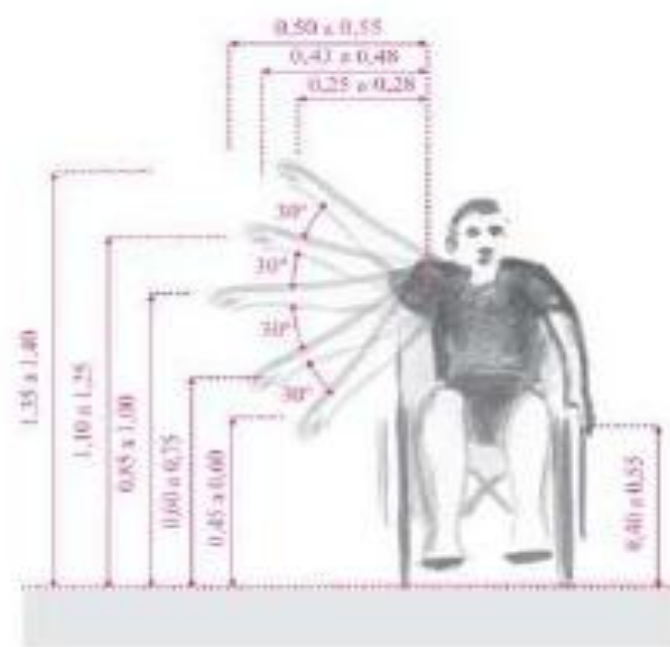


Figura 57 - Alcance manual lateral - Relação entre altura e profundidade - Pessoa em cadeira de rodas

15.1. CONTROLES (DISPOSITIVOS DE COMANDO OU ACIONAMENTO)

Tabela de Controles
(dispositivos de comando ou acionamento)

Comandos e Controles	Alturas Recomendadas
Interruptor	0,60m - 1,00m
Campainha / alarme.....	0,60m - 1,00m
Tomada	0,40m - 1,00m
Interfone	0,80m - 1,20m
Quadro de luz	0,80m - 1,20m
Registro	0,80m - 1,20m
Comando de janela	0,60m - 1,20m
Maçaneta de porta	0,90m - 1,10m
Comando de aquecedor	0,80m - 1,20m

15.2. BALCÃO (figura 58)

Os balcões ou mesas de atendimento e as bilheterias em edificação de uso público ou de uso coletivo devem dispor de, pelo menos, uma parte da superfície acessível para atendimento às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme os padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Quando for prevista a aproximação frontal, o balcão deve possuir altura livre inferior de no mínimo 0,73m do piso e profundidade livre inferior de no mínimo 0,30m. Deve ser garantido um módulo de referência, posicionado para a aproximação frontal ao balcão, podendo avançar sob o balcão até no máximo 0,30m.

O guichê deve ter altura máxima de 1,05m do piso para bilheterias e atendimentos rápidos.

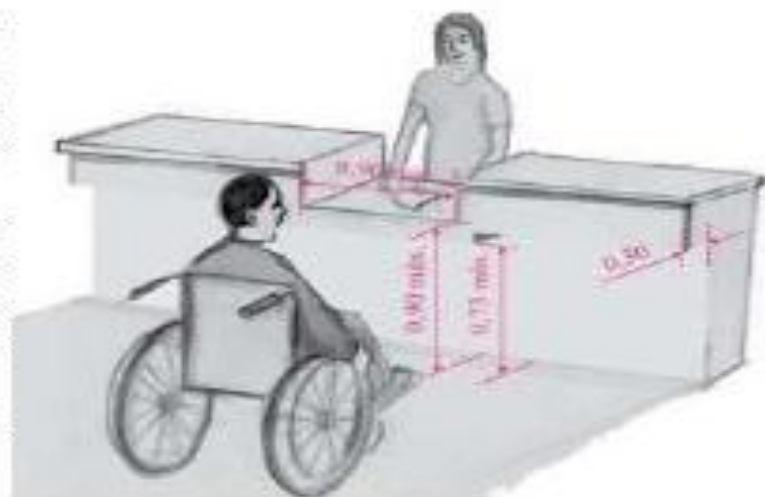


Figura 58 - Balcão

15.3. ARMÁRIOS EM GERAL (figura 59)

A altura de utilização de armários deve estar entre 0,40m e 1,20m do piso acabado. A altura de fixação dos puxadores e fechaduras deve estar em uma faixa entre 0,80m e 1,20m. As prateleiras devem ter profundidade máxima que atenda aos parâmetros estabelecidos pela Norma Brasileira ABNT NBR 9050/2004.

A projeção de abertura das portas dos armários não deve interferir na área de circulação mínima de 0,90m e as prateleiras, gavetas e cabides devem possuir profundidade e altura que atendam às faixas de alcance manual e visual.

15.4. TELEFONES

- Em espaços externos, pelo menos 5% dos telefones, com no mínimo um do total de telefones, devem ser acessíveis para anões e para pessoas em cadeira de rodas, além de apresentar amplificador de sinal.

- Em edificações, deve haver pelo menos um telefone acessível para pessoas em cadeira de rodas e anões e um telefone com amplificador de sinal por pavimento. Quando houver instalação de conjuntos de telefones, o telefone acessível para pessoas em cadeira de rodas e anões e o telefone com amplificador de sinais devem estar localizados junto a eles.

- Em edificações de grande porte e equipamentos urbanos, tais como centros comerciais, aeroportos, rodoviárias, estádios, centros de convenções, entre outros, deve ser instalado pelo menos um telefone por pavimento que transmita mensagem de texto (TDD). Recomenda-se, além disso, que pelo menos outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade.

- A parte operacional superior do telefone acessível para pessoas em cadeira de rodas e anões deve estar à altura de no máximo 1,20m.

- O telefone deve ser instalado suspenso, com altura livre inferior de no mínimo 0,73m do piso acabado.

- O comprimento do fio do fone do telefone acessível para pessoas em cadeira de rodas e anões deve ser de no mínimo 0,75m.

- Nos telefones acessíveis, quando houver anteparos superiores de proteção, estes devem possuir altura livre de no mínimo 2,10m do piso, para que também ofereça conforto de utilização por pessoas em pé.



Figura 59 - Armário

15.5 BEBEDOUROS (figura 60)

- O bebedouro acessível deve possuir altura livre inferior de no mínimo 0,73m do piso. Deve ser garantido um módulo de referência para aproximação frontal ao bebedouro, podendo avançar sob o bebedouro até no máximo 0,50m.
- O acionamento de bebedouros do tipo garrafão, filtros com célula fotoelétrica ou outros modelos. Assim como o manuseio dos copos, devem estar posicionados na altura entre 0,80m e 1,20m do piso acabado, localizados de modo a permitir a aproximação lateral de uma pessoa em cadeira de rodas.
- Quando houver copos descartáveis, o local para retirada deles deve estar à altura de no máximo 1,20m do piso.

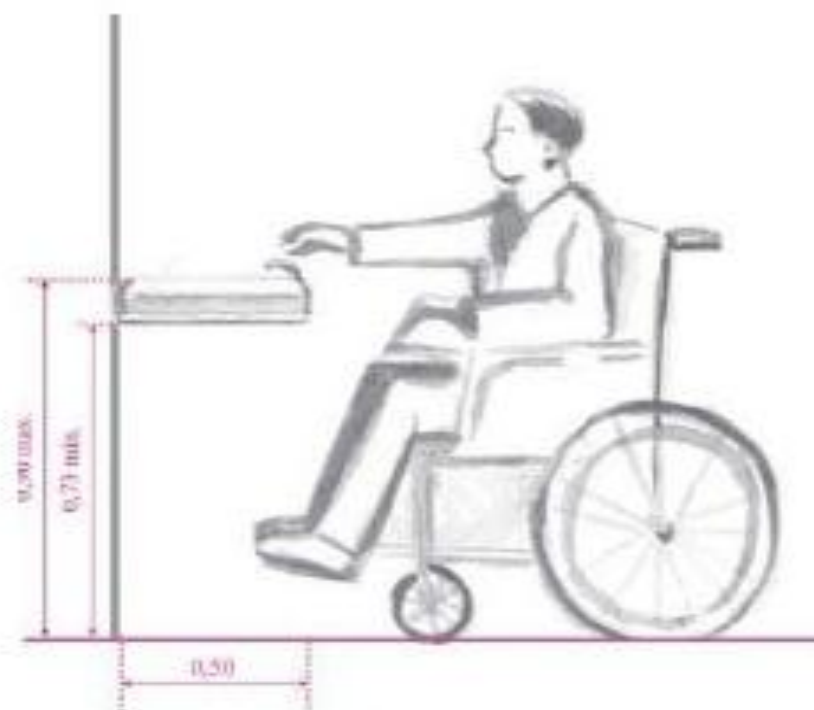


Figura 60 - Bebedouro

16. VEGETAÇÃO (figura 61)

Os elementos da vegetação tais como ramos pendentes, plantas entouceiradas, galhos de arbustos e de árvores não devem interferir com a faixa de livre circulação.

Muretas, orlas, grades ou desníveis no entorno da vegetação não devem interferir na faixa livre de circulação.

Nas áreas adjacentes à rota acessível não são recomendadas plantas dotadas de espinhos, produtoras de substâncias tóxicas, invasivas com manutenção constante, que desprendam muitas folhas, flores, frutos ou substâncias que tornem o piso escorregadio; cujas raízes possam danificar o pavimento.

O dimensionamento e o espaçamento entre os vãos das grelhas de proteção das raízes das árvores devem atender a Norma Brasileira ABNT NBR 9050/2004, página 97 - item 9.10.

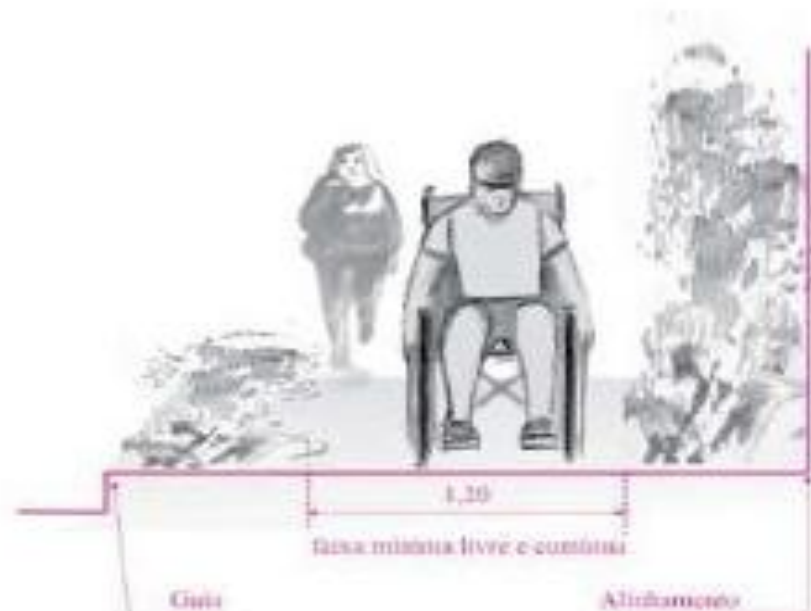


Figura 61 - Faixa de circulação com vegetação

LEGISLAÇÃO FEDERAL

Lei Federal 12.319/2010 – Regulamenta a profissão de Tradutor e Intérprete de LIBRAS.

Lei Federal 12.303 / 2010 - Exame (Teste da Orelhinha) denominado Emissões Otoacústicas Evocadas.

Lei Federal 12.190 / 2010 - Indenização por dano moral às pessoas com deficiência física decorrente do uso da talidomida, altera a Lei nº 7.070 / 1982.

Lei Federal 11.982 / 2009 - Acrescenta na Lei nº 10.098 / 2000, a adaptação de parte dos brinquedos e equipamentos dos parques de diversões às necessidades das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Lei Federal 11.126 / 2005 - Direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia.

Lei Federal 10.098 / 2000 - Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Lei Federal 10.048 / 2000 - Dá prioridade de atendimento às pessoas com deficiência

Lei Federal 9.732 / 1998 - Altera dispositivos das Leis nos 8.212 e 8.213 / 1991, da Lei no 9.317 / 1996.

Lei Federal nº 8.899 / 1994 - Passe livre às pessoas com deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual
Lei Federal 8.213 / 1991 –

Lei das Cotas - Planos de Benefícios da Previdência Social. (o art 93 refere-se a Cotas no Mercado de Trabalho para as Pessoas com Deficiência).

Lei Federal 8.160 / 1991 - Caracterização de símbolo que permita a identificação de pessoas com deficiência auditiva.

Lei Federal 7.853 / 1989 - Apoio às pessoas com deficiência, sua integração social, sob a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes.

Lei Federal 7.405 / 1985 - Torna obrigatória a colocação do “Símbolo Internacional de Acesso” em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas com deficiência

Decreto Federal 7.177 / 2010 - Altera o Anexo do Decreto nº 7.037 / 2009, que aprova o Programa Nacional de Direitos Humanos - PNDH-3.

Decreto Federal 6.949 / 2009 - Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência assinados Decreto Federal 5.904 / 2006 - Regulamenta a Lei no 11.126 / 2005, direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo com cão-guia.

Decreto Federal 5.296 / 2004 - Decreto de Acessibilidade - Regulamenta as Leis nºs 10.048 / 2000 e 10.098 / 2000, e estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Decreto Federal 4.769, de 27 de junho de 2003 - Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU

Decreto Federal 3.956 / 2001 - Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas com Deficiência.

Decreto Federal 3.691 / 2000 - Regulamenta a Lei nº 8.899 / 1994, transporte de pessoas com deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.

Decreto Federal 2.682 / 1998 - Convenção nº 168 da OIT, relativa à Promoção do Emprego e à Proteção contra o Desemprego.

Portaria Secretaria de Direitos Humanos SEDH 2.344 / 2010 - Regimento Interno do CONADE, onde se lê "Pessoas

em Nova York, 2007.

Portadoras de Deficiência", leia-se "Pessoas com Deficiência" Portaria Ministério das Comunicações 188 / 2010 - Recursos de acessibilidade na programação veiculada nos serviços de radiodifusão de sons e imagens e de retransmissão de televisão Portaria Ministério da Saúde 3.128 / 2008 - Redes Estaduais de Atenção à Pessoa com Deficiência Visual sejam compostas por ações na atenção básica e Serviços de Reabilitação Visual.

Portaria INMETRO 460 / 2008 - Requisitos técnicos que deverão ser atendidos pelos centros de treinamento, treinadores, instrutores e instrutores autônomos de cães-guia.

Portaria Ministério das Comunicações 466 / 2008 - Incumbe ao Poder Público promover a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecer mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação às pessoas com deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação Portaria MEC 3.284 / 2003 - Dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas com deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições.

Portaria Ministério da Saúde 1.060 / 2002 - Política Nacional de Saúde da Pessoa com Deficiência que tem como objetivo a reabilitação, a proteção a saúde e a prevenção dos

agravos que determinem o aparecimento de deficiências
Declaração da IX Conferência Nacional de Direitos Humanos de Brasília / 2004 -

Trata da defesa da igualdade, do respeito, da tolerância e da dignidade. Repudia toda forma de tortura, discriminação, repressão e exclusão. Incentiva a participação popular, através da constituição e fortalecimento de Fóruns Municipais, Estaduais e Distritais de Direitos Humanos, bem como da criação de Conselhos Municipais, Estaduais e distritais de Direitos Humanos.

Instrução Normativa 1 / 2003 - Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - Acessibilidade aos bens culturais imóveis acautelados em nível federal, e outras categorias.

Resolução 304 / 2008 - CONTRAN - Vagas de estacionamento destinadas exclusivamente a veículos que transportem pessoas portadoras de deficiência e com dificuldade de locomoção.

Declaração de Cave Hill / 1983 - Condena a imagem como cidadãos de segunda categoria de pessoas com deficiência
Declaração de Caracas / 2002 - 2004 - Ano das Pessoas com Deficiência e Suas Famílias

Declaração de Sapporo / 2002 - Trata da acessibilidade, da inclusão, da genética e bioética, da educação inclusiva e da vida independente.

Declaração de Madri / 2002 - 2003 - Ano Europeu das Pessoas com Deficiência.

Declaração de Quito / 1998 - Exigibilidade e realização dos direitos econômicos, sociais e culturais na América Latina.
Declaração de Santiago / 1998 - Combate à discriminação e da integração de grupos vulneráveis à vida política e econômica.
Declaração de Salamanca / 1994 - Sobre princípios, política e prática em educação especial.

Declaração de Jomtien / 1990 - Declaração Mundial sobre Educação para Todos.

Declaração de Sundberg / 1981 - Conferência Mundial sobre Ações e Estratégias para Educação, Prevenção e Integração.

Declaração Universal dos Direitos Humanos / 1948 - Ideal comum a ser atingido por todos os povos e todas as nações, com o objetivo de que cada indivíduo e cada órgão da sociedade se esforce, através do ensino e da educação, a promover o respeito aos direitos e liberdades

Resolução ONU 48/96 / 1993- As Normas sobre a Equiparação de Oportunidades para Pessoas com Deficiência

Resolução ONU n.º 47/3 / 1992 - dia 03 de dezembro como o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência.

Resolução ONU n.º 37/52 / 1982 - Programa de Ação Mundial para Pessoas com Deficiência.

Resolução ONU n.º 3.447 / 1975 - Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência.

Resolução ONU n.º 2.896 / 1971 - Declaração dos Direitos do Deficiente Intelectual.

Normas técnicas

NORMA	ASSUNTOS DE ACESSIBILIDADE
NBR 9050	Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos
NBR 9077	Saídas de emergência
NBR 9283	Mobiliário urbano
NBR 9284	Equipamento urbano
NBR 10 898	Sistemas de iluminação de emergência
NBR 13 994	Elevadores de passageiros
NM 313	Elevadores de passageiros - Requisitos de segurança para construção e instalação – Requisitos particulares para a acessibilidade das pessoas, incluindo pessoas com
NBR 14 020	Transporte - trem de longo percurso
NBR 14 021	Transporte - trem metropolitano
NBR 14 022	Transporte coletivo de passageiros - ônibus e trólebus
NBR 14273	Transporte aéreo comercial
NBR 14 970	Veículos automotores – 1 Requisitos de dirigibilidade
NBR 14 970	Veículos automotores – 2 Diretrizes para avaliação clínica de condutor com mobilidade reduzida
NBR 14 970	Veículos automotores – 3 Diretrizes para avaliação da dirigibilidade do condutor com mobilidade reduzida em veículo automotor apropriado
NBR 15 250	Caixa de auto-atendimento bancário
NBR 15 290	Comunicação na televisão
NBR 15 320	Transporte rodoviário
NBR 15 450	Transporte aquaviário
NBR 15570	Transporte - Especificações técnicas para fabricação de veículos de características urbanas para transporte coletivo de

NBR 15599	Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviços
NBR 15655	Plataformas de elevação motorizadas para pessoas com mobilidade reduzida – Requisitos para segurança, dimensões e operação funcional - Parte 1: Plataformas de elevação vertical

REREFENCIAIS

Brasil. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Turismo e acessibilidade: **manual de orientações** / Ministério do Turismo, Coordenação - Geral de Segmentação. – 2. ed. – Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

CREA-MG. Guia de acessibilidade em edificações: **fácil acesso para todos**, 2.ed, atual ,Belo Horizonte 2006.

Questionário Utilizado

VERIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE NOS ESTABELECIMENTOS DO CLUBE DE FÉRIAS CANDEIAS

1- Nome do meio de Hospedagem

2- Endereço

3- Quantidade de Apartamentos

4- Quantidade de apartamentos adaptados

5- Número aproximado de funcionários

6- Nome do entrevistado (Opcional)

7- Cargo do entrevistado

8- Formação do Entrevistado

9- O meio de hospedagem está adaptado (ou possui facilidades) pra atender aos sócios com deficiência física e /ou motora?

☐ Sim

☐ Não

☐ Outro:

10- O estabelecimento possui pessoal treinado para atender hóspedes com Deficiência Física e/ou motora?

☐ Sim

☐ Não

☐ Outro:

O estabelecimento possui estas Características

11- Vagas de estacionamento reservadas para pessoas com Deficiência?

☐ Sim

☐ Não

12- Se possui Quantas São ?

13- Sinalização das Vagas



- ☐ Possui Sinalização Horizontal ?
- ☐ Possui Sinalização Vertical ?
- ☐ Possui Sinalização Horizontal e Vertical ?
- ☐ Nenhuma Sinalização ?



14- Calçada Rebaixada

- ☐ Adequada
- ☐ Inadequada
- ☐ Utilizadas atualmente, mas fora de norma
- ☐ Adaptáveis

15- Especificação do tipo de piso das calçadas

- ☐ Antiderrapante(não escorrega) e antitrepicante (não balança a Cadeira de rodas)
- ☐ Antiderrapante e trepidante
- ☐ Derrapante e antitrepicante
- ☐ Derrapante e trepidante

16- Rampas acessíveis (com inclinação da superfície de piso, longitudinal ao sentido de caminhamento).

- ☐ Adequadas
- ☐ Inadequadas
- ☐ Utilizadas atualmente, mas fora de norma
- ☐ Adaptáveis

17- Rampas acessíveis com corrimão?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Outro:

18- Tipos de piso das Rampas acessíveis

- ☐ Antiderrapante e antitrepicante
- ☐ Antiderrapante e trepidante
- ☐ Derrapante e antitrepicante
- ☐ Derrapante e trepidante

19- Símbolo Internacional de Acesso na entrada do estabelecimento?



- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Outro:

RECEPÇÃO

20- Portas com altura (min.0,90 cm)

- ☐ Sim
- ☐ Não

21- Acessórios adequados da porta

- ☐ Barra horizontal, maçaneta alavanca e material resistente
- ☐ Barra horizontal e material resistente
- ☐ Maçaneta horizontal e material resistente
- ☐ Barra horizontal e maçaneta horizontal
- ☐ Maçaneta tipo alavanca

22- Espaço livre para giro de cadeira de rodas em frente à porta

- ☐ Possuem largura superior a 1,20m
- ☐ Possuem largura entre 1,00 e 1,20m
- ☐ Possuem largura entre 0,80cm e 1m
- ☐ Não são acessíveis

24-Possui elevador?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Outro:

25- Os elevadores têm largura mínima de 1,50 m?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Outro:

26- Sinalização do elevador

- ☐ Braile , Sonora e visual/luminosa
- ☐ Braile e sonora
- ☐ Sonora e Visual/luminosa
- ☐ Braile e Visual /luminosa

27- Especificação do tipo de piso (dentro do estabelecimento)

- ☐ Antiderrapante e antitrepicante
- ☐ Antiderrapante e trepidante
- ☐ Derrapante e antitrepicante
- ☐ Derrapante e trepidante

QUARTOS

28-Distância mínima entre o mobiliário e os espaços é de 0,90 cm?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Outro:

29- Área com diâmetro de no mínimo 1,50 m que possibilite um giro de 360° com a cadeira de rodas?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Outro:

30- Cama com altura de 0,46 cm?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Outro:

BANHEIROS

31- Tipos de Piso

- ☐ Antiderrapante , Plano e Uniforme
- ☐ Antiderrapante e Plano
- ☐ Antiderrapante e Uniforme
- ☐ Plano e Uniforme
- ☐ Outro:

32- Instalação das barras de apoio

- ☐ Existentes e em local adequado (vaso ou lavatório)
- ☐ Existentes porém em local inadequado
- ☐ Existe local adequado apenas (vaso ou lavatório)
- ☐ Inexistente

33-Largura da porta do Banheiro

- ☐ Igual ou superior a 1m
- ☐ Entre 90 cm e 99 cm
- ☐ Entre 80 cm e 89 cm
- ☐ Igual ou inferior a 79 cm

34- As portas do banheiro são do tipo que abrem para fora

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Outro:

35- Banheiros acessíveis com áreas livres com 1,50 m para manobra de cadeiras de rodas?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Outro:

36- O estabelecimento possui cadeiras higiênicas para banho?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Outro:

37- Banheiros com assentos de 0,46 cm de altura do piso?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Outro:

38- Banheiros com torneiras do tipo alavanca ou com sensor?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Outro:

COZINHA (Responda apenas se o Usuário tiver acesso a este compartimento do estabelecimento)

39- Possui cozinhas com pias de altura mínima de 0,73 cm e máxima de 0,85 cm?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Outro:

ÁREA DE LAZER

40- Possui Piscinas?

☐ Sim☐ Não☐ Outro:

41- Se possui piscinas, estas têm bordas arredondadas?

☐ Sim☐ Não☐ Outro:

42- Piso antiderrapante nas piscinas?

☐ Sim☐ Não☐ Outro:

43- Se não possui piscinas, qual é o equipamento de lazer ? O mesmo é acessível a pessoas com deficiência ?